

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Akta kelahiran adalah bukti autentik mengenai status seseorang yang diterbitkan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten maupun Kota di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, akta kelahiran merupakan dokumen autentik paling dasar, yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapatkan kepastian hukum seseorang, yang tertera bukti-bukti autentik dan dapat dijadikan pedoman untuk membuktikan kedudukan hukum seseorang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi instansi yang berhak mengeluarkan dokumen akta kelahiran. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 27 ayat 1 menyatakan dengan tegas bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Lebih lanjut dijelaskan dalam pasal 32 ayat 1 yaitu pelaporan kelahiran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) yang melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari sampai dengan 1 (satu) tahun sejak tanggal kelahiran, pencatatan dilaksanakan setelah mendapatkan persetujuan Kepala Instansi Pelaksana setempat. Selanjutnya Pasal 90 ayat (1) a dan ayat (2) menyatakan bahwa; 1). setiap penduduk dikenai sanksi administratif berupa denda apabila melampaui batas waktu pelaporan peristiwa penting dalam hal: a.

kelahiran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) atau Pasal 29 ayat (4) atau Pasal 30 ayat (6) atau Pasal 32 ayat (1) atau Pasal 33 ayat (1); 2). Denda administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling banyak Rp1.000.000 (satu juta rupiah).

Berpijak pada pentingnya kepemilikan akta kelahiran bagi masyarakat, menuntut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang bertugas dalam bidang pelayanan pengurusan/pembuatan akta kelahiran, untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, berupa pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mempunyai kepastian waktu pelayanan dan murah.

Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 19 Tahun 2009 dan Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2010, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi mempunyai tugas pokok merumuskan kebijakan teknis, penyelenggaraan pelayanan umum, pengendalian dan pembinaan teknis yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Adapun jenis pelayanan yang diberikan mencakup pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP, Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM), Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), Surat Pindah, klaim asuransi bagi pemegang KTP, dan pembuatan berbagai jenis akta seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian dan akta pengakuan anak.

Salah satu jenis pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi adalah pelayanan pembuatan akta kelahiran. Berdasarkan hasil penelitian awal dilapangan, diketahui bahwa penduduk Kabupaten Melawi per Desember 2014 berjumlah 225.970 orang, akan tetapi

masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran hanya sebanyak 63.459 orang atau 28,08% dari keseluruhan penduduk yang ada di Kabupaten Melawi, (Sumber: Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi, 2014). Padahal eksistensi legal seseorang sebenarnya baru diakui setelah kelahirannya dicatatkan. Oleh karenanya, akta kelahiran seharusnya ditempatkan sebagai sebuah dokumen yang amat penting. Karena akta kelahiran mempunyai fungsi sebagai berikut: menunjukkan hubungan hukum antara si anak dengan orang tuanya secara hukum, merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki sang anak, serta akta kelahiran membuktikan bahwa si anak lahir di Indonesia dan menjadi Warga Negara Indonesia (WNI). Selain fungsi tersebut akta kelahiran dijadikan syarat bagi seseorang untuk, mendaftar sekolah, membuat identitas, seperti Kartu Kelurga (KK) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP), mencari pekerjaan, menikah, dan lain sebagainya.

Selanjutnya mengenai jumlah permohonan pelayanan pembuatan akta kelahiran secara rinci dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1.

Jumlah Pemohon Dan Waktu Penyelesaian Akta Kelahiran

Periode Tahun 2013-2014

No	Tahun	Jumlah Pemohon	Realisasi	Waktu Penyelesaian	
				12 hari	> 1 bulan
1	2013	217	136	78	58
2	2014	479	228	137	91
Jumlah		696	364	215	149

Sumber: Buku Register Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi, 2014

Berdasarkan data pada tabel 1.1, diketahui bahwa: pada tahun 2013 terdapat 217 permohonan pembuatan akta kelahiran akan tetapi yang terealisasi hanya sebanyak 136 permohonan, dan pada tahun 2014 jumlah permohonan akta kelahiran meningkat menjadi sebanyak 479 pemohon, dan yang terealisasi 228 berkas pemohon. Jadi, dalam kurun 2 tahun (tahun 2013-2014) dari 696 jumlah pemohon akta kelahiran, yang terselesaikan tepat waktu (12 hari kerja) berjumlah 215 berkas pemohon, sedangkan sebanyak 149 pemohon diselesaikan dalam jangka waktu lebih dari 1(satu) bulan.

Berdasarkan hasil pra-penelitian dilapangan menunjukkan bahwa, adanya berkas permohonan akta kelahiran yang terselesaikan lebih dari 1(satu) bulan, disebabkan karena jumlah pegawai yang bertugas melakukan penginputan data hanya berjumlah 1(satu) orang, sedangkan petugas tidak hanya melakukan penginputan data bagi pemohon akta kelahiran melainkan juga melakukan penginputan data dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP, Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM), Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), Surat Pindah, klaim asuransi bagi pemegang KTP, dan pembuatan berbagai jenis akta seperti akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian dan akta pengakuan anak, sehingga menyebabkan sering terjadinya kesalahan data pada akta kelahiran yang diterbitkan. Kesalahan data tersebut menyebabkan waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama dari waktu yang telah ditentukan yaitu 12 (dua belas) hari kerja karena harus menunggu perbaikan data pada akta kelahiran tersebut, hal ini dapat menjadi indikasi bahwa pelayanan akta kelahiran yang diberikan masih belum maksimal.

Selain itu suasana dan ruang kerja yang kurang kondusif sehingga tidak memberikan rasa nyaman dalam bekerja. Petugas yang melakukan proses penginputan data bekerja tidak didalam ruangan khusus melainkan di selasar kantor. Hal ini dapat mengganggu konsentrasi petugas dalam bekerja karena banyak orang yang melewati selasar tersebut. Peneliti juga menemukan masyarakat yang meluapkan keluhan dalam bentuk kekesalan, amarah bahkan membentak petugas yang melayani pembuatan akta kelahiran. Penyampaian keluhan masyarakat ini menyebabkan terciptanya suasana kerja yang kurang nyaman dilingkungan kantor itu sendiri.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan awal dan pra survey dilapangan, terkait pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi, permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah ketersediaan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya, suasana dan ruang kerja kurang kondusif dan waktu penyelesaian pelayanan lebih lama dari waktu yang telah ditentukan yaitu 12 (dua belas) hari kerja.

1.3. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini tidak meluas serta lebih terarah dalam mengkaji permasalahan yang diteliti Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan akta kelahiran, dengan mengacu pada teori Fitzsimmons and Fitzsimmons dalam Rusli (2013:179), meliputi empat indikator yaitu: *tangibles*, *empathy*, *reliability* dan *assurance*. Peneliti hanya memfokuskan pada empat indikator ini karena disesuaikan dengan identifikasi permasalahan yang telah dipaparkan. Unsur

responsiveness akan turut dibahas ketika penulis membahas permasalahan dengan menggunakan unsur *reliability*

1.4. Rumusan Permasalahan.

“Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi?”.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian merupakan sasaran yang hendak dicapai dalam penelitian yang dilakukan. Tujuan penelitian terkait dengan rumusan permasalahan penelitian yang telah disusun. Oleh karena itu tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya/sarana dan prasarana (*tangibles*) pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.
2. Mendeskripsikan *empathy* pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.
3. Mendeskripsikan *reliability* pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.
4. Mendeskripsikan *assurance* pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan yang telah ada. Selain itu dapat mengembangkan pemahaman

berkaitan dengan ilmu administrasi Negara secara khusus dalam bidang pelayanan publik sehingga pada kesempatan lebih lanjut pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat memberikan bahan masukan dan kajian bagi instansi terkait dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi. Hasil penelitian ini diharapkan mampu mendorong instansi terkait untuk melaksanakan tugas pelayanan publik dengan baik terutama pada pelayanan pembuatan akta kelahiran.

UNIVERSITAS TANJUNGPURA