

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya sebuah pemerintahan mengharuskan para pemangku kepentingan atau stakeholder untuk terlibat, mulai dari birokrasi yang berada pada sektor pemerintahan sampai dengan pihak swasta sebagai perpanjangan tangan pemerintah kepada masyarakat. Keterlibatan tersebut dituntut agar penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan dengan baik. Pemerintah yang memiliki kedekatan dan mengayomi masyarakat, serta memberikan pelayanan yang sejalan dengan kebutuhan masyarakat merupakan sebuah pemerintahan yang diselenggarakan dengan baik. Esensi dari pemerintahan yang baik atau *good governance* dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada publik telah terlaksana dengan tepat. Hal itu sesuai dengan inti dari kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yaitu bertujuan meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan fleksibilitas kepada daerah dalam merancang dan mengelola rumah tangganya masing-masing. Dalam upaya pembangunan otonomi di daerah, maka pelayanan publik menjadi aspek penting untuk diperhatikan karena selain sejalan dengan dasar kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, pelayanan publik juga berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan serta menjadi bagian yang tidak terlepas dari keseharian manusia dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat

merupakan satu dari sekian tugas pokok paling krusial yang dimiliki pemerintah. Pelayanan publik merupakan jasa yang disediakan dan diberikan oleh pemerintah, pihak swasta yang mewakili pemerintah, ataupun pihak swasta langsung kepada publik, secara gratis atau berbayar dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dijelaskan di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dikatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberian pelayanan harus senantiasa dicermati agar tetap memenuhi standar sebagaimana yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang berjalan sebagaimana mestinya akan mampu memenuhi keinginan serta kepuasan masyarakat pada akhirnya. Pengoptimalan pelayanan juga akan dapat menjaga bahkan meningkatkan citra instansi sehingga image instansi akan terus meningkat di mata masyarakat. Dalam upaya menghadirkan pelayanan yang optimal, aspek yang penting untuk diperhatikan yaitu kualitas pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari tinggi rendahnya kualitas pelayanan tersebut. Menurut Nurdin (2019), jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan publik sebagai penerima layanan maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Jika pelayanan yang diselenggarakan melampaui harapan penerima layanan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut telah ideal. Sebaliknya, kualitas dari sebuah pelayanan

dapat dipersipikan buruk ketika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi bahkan jauh dari harapan penerima layanan.

Kualitas pelayanan publik menjadi unsur utama yang wajib dicermati di dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dapat dimaknai dengan seberapa jauh sebuah fasilitas publik dalam melayani publik, serta terdapat tuntutan kepada pemerintah agar menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan sebuah keadaan dinamis yang memiliki hubungan dengan manusia, lingkungan, proses, jasa, dan barang produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dalam mencapai atau melampaui ekspektasi (Tude et al., 2020). Oleh karena itu, berkualitas atau memuaskannya sebuah pelayanan dapat diukur dari terpenuhi atau tidaknya kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan persepsi dari publik dalam mendapatkan pelayanan sebagai pengguna dari jasa yang disediakan.

Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah salah satunya yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Dijelaskan di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dengan demikian, administrasi kependudukan menjadi kegiatan yang begitu penting. Dibutuhkan sebuah instansi khusus yang mampu menangani seluruh bentuk pelayanan terkait kependudukan

tersebut dengan baik, dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil).

Pemerintah daerah Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dalam rangka memenuhi tanggung jawab tersebut, melalui Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah telah membentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Berdasarkan kewenangan tersebut, Disdukcapil Kota Batam menyelenggarakan beberapa jenis pelayanan yakni penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), dan penerbitan surat keterangan kependudukan. Mengacu pada uraian tersebut, maka pembuatan akta kelahiran merupakan salah satu bentuk pelayanan dokumen kependudukan. Akta kelahiran merupakan sebuah dokumen identitas autentik mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang. Pembuatan akta kelahiran memiliki tujuan utama yaitu sebagai bentuk pengakuan sah dari negara terhadap setiap individu di mata hukum. Maka dari itu, Disdukcapil Kota Batam harus mampu melakukan berbagai macam upaya agar dapat meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti melalui sumber media berita elektronik, masih terdapat masalah terkait dengan penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran, di antaranya keterlambatan dalam pengurusan dan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Batam. Permasalahan tersebut dipicu karena jumlah loket yang disediakan tidak mampu melayani seluruh masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan khususnya

loket pembuatan akta kelahiran yang menjadi loket dengan kunjungan paling ramai. Akibatnya, tidak sedikit masyarakat harus mengantre dari pagi hingga siang bahkan beberapa tidak mendapatkan nomor antrean sehingga harus pulang dengan tangan kosong tanpa dilayani dan tanpa hasil (Lumbantobing, 2022). Salah seorang warga yang mengalami keterlambatan pelayanan dan pengurusan di loket Disdukcapil Kota Batam yaitu Ibu Rani menjelaskan bahwa telah datang sejak pagi namun tidak mendapatkan nomor antrean sehingga Ibu Rani harus datang kembali keesokan harinya. Ibu Rani tetap saja tidak mendapatkan nomor antrean meski telah datang pada hari berikutnya. Di mana permasalahannya tetap sama yaitu kehabisan nomor antrean. Kondisi permasalahan ini terus terjadi dan berulang-ulang sehingga Ibu Rani dan masyarakat yang lain mengalami kesulitan dan keterlambatan dalam pengurusan administrasi kependudukan (Lumbantobing, 2021).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Juriko Abdussamad pada tahun 2019 dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo masih belum baik. Hasil tersebut dibuktikan dengan adanya beberapa hal, di antaranya masih kurangnya upaya dalam meningkatkan profesionalisme aparatur dan pelayanan yang masih tidak tepat waktu. Temuan dari penelitian mengungkapkan terdapat sejumlah masalah yang menjadi penyebab masih kurang baiknya pelayanan dari sisi profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu pelayanan. Berdasarkan hasil dan temuan penelitian di atas membuktikan bahwa pelayanan yang kurang berkualitas sangat rentan terjadi di Disdukcapil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Sebuah pelayanan dapat disebut berkualitas apabila terpenuhinya kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pelayanan tersebut. Jika pelayanan yang diberikan tidak mampu membuat masyarakat merasa puas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan tersebut tidak berkualitas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik sangat penting dan harus senantiasa berfokus kepada kepuasan publik karena penilaian kualitasnya ditentukan pada saat proses pelayanan publik tersebut diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti memilih untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitian **“KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA LAHIR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BATAM”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, yaitu bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Peneliti
 - a) Penelitian ini memperkaya keilmuan peneliti tentang pelayanan publik.
 - b) Penelitian ini membantu peneliti dalam melihat realita kualitas pelayanan publik di lapangan.
- 2) Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam
 - a) Menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran.
 - b) Menjadi bahan referensi dalam melahirkan inovasi pelayanan publik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran.
- 3) Bagi Masyarakat
 - a) Menjadi referensi dalam melihat realita kualitas pelayanan publik khususnya pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Batam.
 - b) Memberikan gambaran serta informasi terkait prosedur pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Batam.

1.4.2 Manfaat Akademis

- 1) Hasil penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan keilmuan administrasi publik, khususnya pelayanan publik.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang sesuai dengan ruang lingkup penelitian.