

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi adalah tempat atau suatu wadah bagi semua orang berkumpul, bekerja sama secara rasional dan sistematis, terstruktur, terencana, terorganisasi, dipimpin dan terkendalikan, dalam memanfaatkan sumber daya. Sumber daya yang dimanfaatkan antara lain adalah sumber daya sarana dan prasarana yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mendapatkan suatu organisasi, organisasi dapat kita jumpai di dalam instansi pemerintah untuk mengetahui baik atau buruknya sebuah organisasi dapat dinilai dari kinerja pelayanan yang diberikan kepada pemerintah.

Di lingkungan pemerintah, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tujuan utama yang harus dilakukan karena, sudah menjadi kewajiban menyelenggarakan dan menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Maka dari itu seharusnya instansi mencari jalan keluar yang paling tepat terhadap permasalahan yang seringkali ada, begitu pula dengan masalah dari dalam yang muncul pada internal organisasi dan begitu pula masalah dari luar yang muncul dari publik.

Pelayanan publik merupakan gerakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga. Kegiatan yang dilakukan berdasarkan standar pelayanan yang menjadi tolak ukur pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009

tentang Pelayanan Publik agar dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Indonesia telah membuat pelayanan publik yang diinginkan berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2004 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. pelayanan adalah pemuasan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Artinya, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus fokus pada pelayanan terhadap masyarakat.

Hakikatnya pelayanan publik dalam prespektif *state* adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat dalam ruang lingkup warga negara. Sesuai pedoman Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, pemerintah harus meningkatkan dan mengembangkan pelayanan publik yang berkualitas melalui beberapa aspek seperti prosedur pelayanan keadilan, persyaratan pelayanan, kecepatan, kemampuan petugas, kepastian biaya, dan kepastian waktu.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Selain itu, SDM merupakan salah satu faktor penentuan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai atau karyawan sebagai SDM yang melaksanakan pelayanan publik itu sendiri harus memiliki informasi, kemampuan yang handal, keahlian serta sikap dan perilaku yang baik. SDM harus ditingkatkan, terutama di dalam instansi pemerintah atau lembaga pemerintah lainnya yang berpartisipasi dalam bidang pelayanan publik. Apabila sumber daya

yang berkualitas maka, pelayanan publik akan menjadi lebih baik sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Salah satu pelayanan publik yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah administrasi kependudukan, khususnya pembuatan akta kematian dan akta kelahiran, dimana pelayanan publik berperan penting dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak setiap masyarakat. Secara langsung ditentukan dalam UU no. 23 Tahun 2006 terkait Administrasi Kependudukan, PP No 37 Tahun 2007 terkait Pelaksanaan UU No 2003 Tahun 2006.

Sejak diterapkannya otonomi daerah di Indonesia, tuntutan akan adanya pelayanan yang responsif sesuai dengan apresiasi atau kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dilakukan dalam berbagai bentuk yang berbeda oleh setiap instansi pemerintah dimana saat ini kemajuan teknologi yang cepat dan telah membantu masyarakat dengan cepat mengontrol berbagai pelayanan yang diberikan dan diselenggarakan oleh pemerintah. masyarakat juga sangat cerdas dan dalam waktu singkat bisa mendapatkan berbagai jenis kejadian buruknya layanan dari tempat yang berbeda. Ukuran penting dalam keberhasilan implementasi di otonomi daerah adalah administrasi publik.

Kepentingan pembangunan administrasi publik yang besar dan memuaskan bagi daerah merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh otoritas publik. Pada gilirannya, tugas manajemen kebijakan diberikan kesulitan yang semakin kompleks. Sementara itu, administrasi publik saat ini dituntut oleh kekurangan, baik dari segi jumlah, instrumen, maupun kualitas.

Kota Batam adalah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terdiri dari berbagai pulau, yaitu Pulau Rempang, Pulau Galang dan pulau-pulau kecil di sekitar wilayah Selat Singapura dan Selat Malaka dan sebagaimana ditunjukkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam mulai sekitar tahun 2021 jumlah penduduk Kota Batam yaitu 1.193.088 jiwa.

Kota Batam juga yaitu kota administratif di mana pengembangan administrasi publik lebih lanjut merupakan salah satu isu strategi di era globalisasi. Ini juga menjadi penting di masa untuk meningkatkan pelayanan publik karena perubahan telah dilakukan tetapi pada saat yang sama tidak bergerak. Kinerja birokrasi disuatu penyelenggaraan pemerintahan sangat mudah diukur dengan baik atau buruknya menunjukkan administrasi publik. Evaluasi pelaksanaan pelayanan publik positif atau negatif adalah bagian penting dari bekerja pada administrasi publik yang besar untuk masyarakat.

Sedangkan Peraturan Wali Kota Batam Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Batam, memikirkan guna melakukan pengaturan Pasal 18 ayat 3 Peraturan Walikota Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang susunan organisasi dan tata kerja dinas daerah menetapkan Peraturan Wali Kota tentang ketertiban, pekerjaan, dan harapan utama Disdukcapil Kota Batam sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Disdukcapil Kota Batam memiliki visi yaitu “Memahami Kerangka Organisasi Dinas Kependudukan Kota Batam” dan misi yaitu “Mewujudkan Pelayanan Prima

Kepada Masyarakat dalam Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.

Ramai warga yang mendatangi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam untuk melakukan pengurusan berkas administrasi kependudukan dan catatan sipil. Sebanyak 17 loket antrian yang telah disediakan oleh Disdukcapil Kota Batam selalu dipadati oleh masyarakat, bahkan antrian sudah dimulai sejak pagi hari hingga sore hari. Masyarakat yang datang memiliki urusannya masing-masing seperti pengurusan akta lahir, kartu tanda penduduk, akta kematian, dan sebagainya. Di samping itu, terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terkait prosedur di lapangan yang dinilai berbelit-belit sehingga mengharuskan mereka menunggu lama dalam penyelesaian dokumen yang sedang diurus (Tribun News Batam).

Hingga kini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam terus melaksanakan pembenahan dan perbaikan pelayanan kepada masyarakat misalnya sudah tersedia pendaftaran melalui pendaftaran online, namun untuk situasi ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam menawarkan jenis bantuan selama pandemi Covid-19. Selama diberlakukan pendaftaran tersebut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam hanya menawarkan jenis bantuan untuk 50 orang dan hanya melayani pembuatan kartu keluarga dan akta, pendaftaran ini berlaku apabila pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam melebihi batas atau penuh sesak (Kompas.com).

Sebagai bentuk gambaran jumlah masyarakat yang membuat akta kematian dan akta kelahiran di Kota Batam dapat di lihat dari tabel berikut:

Tabel 1. 1 Rekapulasi Jumlah Akta Kematian

Tahun	Akta Kematian
2019	2200 Jiwa
2020	2390 Jiwa
2021	4034 Jiwa

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam)

Pada tahun 2021 jumlah penduduk Kota Batam 1.193.088 jiwa dengan jumlah tersebut terdapat 17.008 jiwa yang membuat akta kelahiran. Oleh karena itu, yang harus diperhatikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam yaitu mengubah kerangka kerja yang ada menjadi lebih fleksibel dan terbuka sehingga bisa mempermudah pelayanan publik. Peningkatan kapasitas dan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional. Harus adanya stuktur organisasi yang jelas dimana penempatan pegawai harus sesuai dengan latar belakang keilmuannya sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Erick Timpal dalam jurnalnya menyatakan jika faktor paling penting ketika melaksanakan pelayanan publik yaitu melalui penilaian kuantitas dan kualitas pada seorang petugas, yang mana pelaksanaannya aktivitas dapat terimplementasi tanpa kekurangan. Dari latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran di Kota Batam”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Terjadi pembatasan layanan selama adanya pandemi, sehingga masyarakat harus rebutan untuk membuat akta kelahiran dan akta kematian;

2. Jumlah loket yang masih belum mampu menampung seluruh masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan; dan
3. Masih terdapat prosedur yang berbelit-belit.

1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian harus mempertimbangkan materi dan keterbatasan peneliti. Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan keahlian yang dimiliki peneliti serta tidak sepenuhnya masalah yang diidentifikasi dan diteliti, maka dari itu peneliti membataskan masalah dalam penelitian mengenai “Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran di Kota Batam”.

1.4 Rumusan Masalah

Mengenai uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian dan akta kelahiran di Kota Batam?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Catatan Sipil Kota Batam dalam pembuatan akta kematian dan akta kelahiran di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan penelitian adalah:

1. Menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kelahiran di Kota Batam.
2. Menganalisis faktor yang mempengaruhi kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kelahiran di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini semoga mampu menyajikan data dan informasi tambahan mengenai studi ilmu administrasi publik terkait Manajemen Pelayanan Publik, Birokrasi Publik, dan *Good Government*.

2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penulisan ini juga semoga dapat dimanfaatkan menjadi materi penilaian serta saran kepada pemerintah sekaligus seluruh dinas yang terlibat pada peningkatan pelayanan dan kinerja dalam pembuatan akta kematian dan kelahiran di Kota Batam.
 - b. Hasil penulisan ini juga semoga dapat menyajikan kepada peneliti selanjutnya mengenai pengetahuan dan informasi kepada, terlebih dalam hal pelayanan publik.