

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu unsur pemerintah harus bisa menyelenggarakan yang terbaik seperti menciptakan ataupun memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Budaya konsep akuntabilitas publik dapat dilakukan pelayanan yang berkualitas baik terhadap masyarakat menurut Mukarnom (Z. M. wijaya Mukarom, 2016:220). Dan untuk melakukan proses akuntabilitas tersebut perlu ada pendukung seperti seperangkat instrument yang menjadi tolak ukur standar kinerja dan standar evaluasi dalam penilaian kepada pegawai dan masing-masing unit organisasi menurut Herlina (Herlina, Zauhar, & Suryandi, 2015:458). Akuntabilitas dapat dibidang seperti kewajiban untuk melakukan pertanggungjawaban dan menjawab serta menjelaskan kinerja seseorang/badan/hukum/pimpinan dalam bertindak terhadap sebuah organisasi dan untuk meminta keterangan atau tanggungjawab kepada yang berwenang dan yang memiliki hak.

Oleh sebab itu, para pegawai dalam lembaga pemerintahan harus mempertanggungjawabkan kinerjanya terhadap publik, diantaranya mencakup perilaku, sikap, tindakan kerja, dan berbagai keputusan yang dibuat dalam rangka menjalankan tugas dan kewajibannya. Sebagai penyelenggara pemerintah harus tanggap terhadap perkembangan yang terjadi pada semua aspek kehidupan baik ekonomi, sosial, budaya, politik maupun ketertiban serta mampu mengendalikan membimbing, dan mengarahkan seluruh dimensi kehidupan masyarakat (Ariany &

Putera, 2013:34). untuk menyujudkan semua itu diperlukan aparatur pemerintah yang professional, mandiri, dan tidak terlibat dalam kekuatan sosial politik manapun (netral) dalam melaksanakan dan meyelesaikan suatu pekerjaan.

Kinerja yang dapat dilihat dari aparatur sipil Negara di Kota Batam dalam intansi dinas kependudukan dan catatan sipil yang memiliki tugas salah satunya untuk melayani masyarakat dalam pembuatan Akta kelahiran, Kartu keluarga, KTP (kartu tanda pendudukan), Akta kematian, Akta perkawinan dan lain-lain. Maka dari itu peneliti berfokus dalam pelayanan pengurusan Akta Kelahiran. Administrasi kependudukan tentang pembuatan akta kelahiran diatur dalam UU NO. 23 tahun 2006. Yang mana diketahui dokumen administrasi kependudukan yang harus dimiliki seseorang sejak lahir ialah akta kelahiran. Adapun persyaratan pembuatan Akta Kelahiran anak (Usia 0-16 tahun) adalah formulir f2.01 dari kelurahan sesuai domisili di E-KTP, foto copy E-KTP orang tua (sesuai domisili di E-KTP/KK), foto copy E-KTP 2 orang saksi (domosili Batam), foto copy Kartu Keluarga orang tua, foto copy Buku Nikah/ Akta Perkawinan orang tua, foto copy Raport Pemohon, Surat keterangan Lahir dari Rs/Bidang/Paramedis lainnya (asli), SPTJM kebenaran data Kelahiran, Surat persyaratan belum memiliki akta kelahiran matari 6000.

Salah satu bentuk kinerja aparatur sipil negara dapat dilihat pada Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Batam yang mempunyai tugas dalam menerbitkan Akta Kelahiran kepada bayi masyarakat yang belum mempunyai Akta Kelahiran. Karena itu dibutuhkan iklim yang lebih demokratis dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan tersebut amat mudah

dipahami mengingat kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik selama ini masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini terlihat masih lemahnya kemampuan birokrasi pemerintah dalam menanggapi keluhan masyarakat pengguna jasa, keseriusan pemerintah menempatkan kualitas pelayanan sebagai sentral dari perilaku birokrasi publik masih amat jauh sebagaimana terlihat dari kecenderungan *energy* yang dihabiskan birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih amat terbatas.

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting seperti salah satunya kelahiran yang dialami oleh penduduk yang berada didalam dan atau diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Setiap penduduk Indonesia wajib memiliki identitas diri yang berupa data kependudukan. Dimana data kependudukan itu akan memperjelas status kependudukan seseorang dapat dilihat dari data kependudukan yang ada. Peristiwa kependudukan merupakan suatu peristiwa yang harus dimiliki setiap orang, kondisi inilah yang disebut dengan peristiwa kependudukan.

Salah satu identitas yang dimaksud adalah Akta kelahiran dan untuk mengurus akta kelahiran tersebut, masyarakat melewati jalur-jalur Birokrasi dari pemerintah. Setiap masyarakat wajib mengurus Akta kelahiran untuk anak-anaknya, guna secara pasti menentukan status yang namanya tercantum dalam akta tersebut, bahwa dia anak yang syah dari orang tua yang nama-namanya

tercantum dalam akta tersebut. Pemerintah sebagai publik *servant* (pelayan masyarakat) mempunyai kewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara professional.

Dokumen administrasi kependudukan yang pertama kali yang harus dimiliki oleh seseorang sejak lahir adalah akte kelahiran. Adanya Akta kelahiran tersebut menjadi bukti pengakuan status dan haknya sebagai warga Negara. Selain itu akta kelahiran dapat digunakan untuk mendaftarkan diri di pendidikan jenjang pertama. Penjelasan di atas menunjukkan bahwa ketika seseorang dari lahir sampai dewasa membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan seperti Akta kelahiran. kBahkan sampai seseorang meninggal pun juga membutuhkan adanya dokumen yang sering disebut dengan akta kematian. Berikut persentase rekap jumlah penduduk menurut kepemilikan Akta Kelahiran sebagai berikut:

Tabel 1.1 Rekap Jumlah Penduduk Menurut Kepemilikan Akta Kelahiran

No	Tahun	Rekap Jumlah Penduduk Menurut Kepemilikan Akta Kelahiran	
		Perentase yang tidak ada	Persentase yang ada
1	2015	65.16%	34.84%
2	2016	59.25%	40.75%
3	2017	56.99%	43.01%
4	2018	54.13%	45.87%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Tabel diatas menjelaskan bahwa adanya pesentase peningkatan kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Batam setiap tahunnya dimana pada tahun 2015 kepemilikan Akta kelahiran yang ada 34.84 % dan yang tidak ada 65.16% pada tahun 2016 adanya peningkatan 5% kepemilikan akta kelahiran dari sebelumnya yang ada 40.75% dan tidak ada 59.25% dan pada tahun 2017 peningkatan akta

Kelahiran persennanya turun menjadi 3% dari sebelumnya tetapi kepemilikan tetap meningkat dari sebelumnya yang ada 43.01% dan tidak ada 56.99%. dan pada 2018 persennanya masih turun 2% tetapi dalam kepemilikan akta kelahiran tetap meningkat dari sebelumnya yang ada 47.87% dan yang tidak ada 54.13%. Sehingga diketahui bahwa lihat dari keseluruhan secara kepemilikan selalu meningkat setiap tahunnya. walaupun persennanya tidak meningkat terlalu tinggi akan tetapi terus menerus semakin bertambahnya kesadaran terhadap masyarakat Kota Batam dalam pentingnya Dokumen Administrasi kependudukan. Efektifitas dan wewenang Dinas kependudukan catatan sipil Kota Batam adalah harus memberikan peningkatan kinerja dalam proses melaksanakan pelayanan masyarakat terhadap ketepatan untuk pelaksana serta menuju sasaran yang harus dicapai oleh para kinerja pegawai. Komposisi kepegawaian yang ada pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Batam sebagai berikut:

Tabel 1.2 Komposisi Berdasarkan Golongan

Golongan II	II/a	II/b	II/c	II/d	Jumlah
	1	4	26	3	34
Golongan III	III/a	III/b	III/c	III/d	
	7	12	10	11	40
Golongan IV	IV/a	IV/b	IV/c	IV/d	
	4	1	1	0	6
Honor					16

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam berjumlah sebanyak 96 pegawai yang terbagi kedalam 5 bidang yang membawahi 21 seksi dan 1 tata usaha yang

membawahi 3 subbag, serta dikepalai 1 orang kepala dinas. Berdasarkan golongan jumlah pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu golongan II berjumlah 34 pegawai, golongan III 40 pegawai, dan 6 pegawai golongan IV serta 16 pegawai Honor. Dengan jumlah pegawai yang ada maka dibutuhkan pengelolah sumber daya manusia yang baik, karena hal itu merupakan elemen terpenting dalam sebuah organisasi. Dengan demikian setiap instansi dituntut harus dapat bekerja secara efektif dan efisien serta produktif.

Sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi, maka diperlukan Pegawai Negari yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan, dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Dengan pentingnya penyelenggaraan pemerintahan Negara yang baik itu, maka pemerintah mengeluarkan legalitas hukum untuk mengatur kinerja para pegawai yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sebagaimana dilakukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian bahwa untuk mewujudkan aparatur sipil Negara sebagai profesi yang dimiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil Negara. Dengan lahirnya undang-undang

tentang pelayanan publik sendiri diharapkan bisa menjadi pedoman bagi setiap lembaga Negara yang ada di Indonesia untuk melaksanakan tugas untuk rangka pelayanan publik kepada masyarakat tanpa terkecuali lembaga apapun itu termasuk dalam hal ini di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

Perkaitan kinerja birokrasi pelayanan publik diharapkan dapat memperbaiki kembali citra pemerintah dimata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat dibangun kembali sehingga pemerintah dapat meningkatkan legitimasi yang lebih kuat dimata publik. Salah satu instrument yang dapat dipakai dalam hal ini adalah diperlukan adanya Standar Pelayanan (SP), sehingga hal-hal yang sifatnya mendasar yang menjadi kebutuhan masyarakat akan terpenuhi dengan adanya SP.

Dalam hal ini, akta kelahiran diurus oleh instansi terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, khususnya di Bidang Pencatatan Sipil. Tata cara dan prosedur pembuatan akta kelahiran telah ditetapkan dan telah disosialisasikan kepada masyarakat. Dengan adanya sosialisasi yang diberikan, masyarakat terutama para orang tua paham akan tanggung jawabnya.

Tetapi tidak asing lagi kalau pembuatan Akta Kelahiran tersebut adanya kesulitan dan kekecewaan bagi para masyarakat yang lagi mengurus Akta Kelahiran anaknya. Seperti yang dialami oleh ibu Sumirna yang memiliki kendala dalam pengurusan Akta Kelahiran sebagai berikut: seringkali kita sudah memenuhi syarat untuk pembuatan akta lahir tetapi para pegawai tidak ada kesigapan dalam pengurusan, apalagi kalau kita yang jauh seperti di pulau-pulau

kecil kan harus bolak balik hanya untuk pengurusan akta lahir aja www.com (KPAI, 2013).

Dari penjelasan diatas masyarakat sudah berulang kali datang disuruh oleh pegawai Akan tetapi harus kembali lagi ke rumahnya dengan rasa lelah dan hampa sebab Akta Kelahiran anaknya belum siap juga karena banyaknya alasan terkait dengan persyaratan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dimana masyarakat hanya dirusuh menunggu dan selalu menunggu.

Sudah seharusnya Walikota Batam “H. Rudi, menerapkan kembali rasa kearifan dan kebijakan serta janji sucinya mungkin luput dari pandangan maupun pantauan karena jadwal yang cukup padat atas keluhan dan rasa jengkel warga masyarakat Batam, khususnya standar pelayanan aturan SOP kantor Disduk & Capil yang terjadi dan terpendam sampai detik ini. Sejauh ini ada juga keluhan masyarakat tentang pelayanan online akta lahir dimana masyarakat mengadukan bahwa pelayan *online* akta kelahiran tersebut sampai sekarang alamat *website* nya belum bisa di akses [www. Batam pos](http://www.Batampos.com) (Kristoven, 2017).

Efektifitas dan wewenang Dinas kependudukan catatan sipil Kota Batam merupakan proses peningkatan kinerja yang dilaksanakan dalam memberikan pelayanan sehingga memiliki ketepatan pelaksana serta tujuan yang hendak dicapai. Agar kinerja dalam memberikan pelayanan berjalan sesuai dengan tupoksi yang berlaku perlu adanya penilaian prestasi kerja yang diberikan kepada para pegawai. Dengan adanya penilaian prestasi kerja dalam bentuk catatan-catatan penilai yang menggambarkan perilaku karyawan sangat baik atau sangat jelek dalam kaitannya dengan pelaksanaan kerja. diharapkan suatu pekerjaan

dapat dilakukan dengan efektif dan efisien, karena tugas dan fungsi pegawai negeri sipil (PNS) sudah jelas yaitu sebagai pelayan publik.

Penelitian ini jika dilihat dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Herlina et al., 2015) Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 4, No. 3 (2015), dengan judul penelitian “Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori kinerja birokrasi pelayanan public yang selanjutnya dikembangkan menjadi lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan belumlah dapat dikategorikan baik, namun sudah menunjukkan hasil yang cukup baik. Keunggulan dari organisasi tersebut antara lain dari segi kemampuan melayani masyarakat sangat baik dilihat dari jumlah input dan output serta ketepatan waktu dan biaya serta motivasi dalam upaya penyelesaian layanan tepat waktu dan akurat; dari segi kualitas layanan, mampu menampilkan sosok organisasi yang ramah, cekatan serta berdedikasi tinggi; dilihat dari responsivitas, sebagai organisasi publik juga mampu memberikan jawaban terhadap keluhan masyarakat secara umum melalui perbaikan sistem, kinerja serta sarana prasarana yang ada ; dari sisi responsibilitas juga diketahui bahwa menciptakan terobosan pelaksanaan pelayanan masal terhadap masyarakat yang lokasinya jauh dari ibukota kabupaten, serta memungkinkan adanya pelayanan kolektif dari pihak

desa atau kecamatan ; dari isegi akuntabilitas dapat diketahui bahwa kinerja organisasi ini baik apabila dilihat dari upaya transparansi yang dilakukan.

Berdasarkan perbandingan dari penelitian sebelumnya, penelitian ini berfokus pada pelayanan pengurusan akta kelahiran yang dimana peneliti tertarik mengangkat judul “**KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BATAM DALAM MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian, rumusan masalah digunakan untuk menunjukkan masalah yang diteliti dan untuk memberikan batasan-batasan dalam penelitian sehingga penelitian itu tetap fokus pada hal yang benar-benar ingin diteliti.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan beberapa masalah Sebagai berikut.

1. Bagaimana Kinerja pegawai Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dalam menyelenggarakan pelayanan publik Kota Batam?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi menghambat dan pendukung kinerja pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kota Batam?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam Dalam Meyelenggarakan Pelayanan Publik.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Dalam Meyelenggarakan Pelayanan Publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis: Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:
 - a. Menambah wawasan keilmuan dalam hal yang berkaitan dengan kinerja pegawai.
 - b. Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang membahas mengenai kinerja pegawai
2. Manfaat Fraktis: Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:
 - a. Sebagai bentuk penerapan atau aplikasi dari ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di dalam bangku perkuliahan.
 - b. Memeperoleh atau mencari kebenaran terhadap kinerja pegawai Dinas pendudukan catatan sipil.
 - c. Untuk menemukan solusi dari permasalahan kinerja pegawai Dinas pendudukan catatan sipil dalam melayani masyarakat.