

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk melayani publik dan juga untuk memenuhi kebutuhan dan hak setiap warga negaranya. Pelayanan publik tersebut berupa bentuk barang – jasa maupun layanan administrasi. Dengan itu Dalam kaitan ini pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini merupakan langkah strategis demi mewujudkan harapan publik akan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tentu saja pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak, baik penyelenggara pelayanan itu sendiri maupun masyarakat yang dilayani.baik penyelenggara pelayanan itu sendiri maupun masyarakat yang dilayani.

Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang unggul pemerintah, melalui instansi yang terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) berusaha mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional. Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi hak setiap warga negara sehingga setiap masyarakat memiliki identitas kewarganegaraan yang sah. Ada pun berdasarkan Permendagri RI Nomor 102 tahun 2019 tentang hak akses dan pemanfaatan data kependudukan dikatakan bahwa Adminisrtasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen berupa data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi

kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Selain itu Pelayanan administrasi kependudukan juga memiliki kegiatan pelayanan kompleks mencakup 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 juga sektor pembangunan lainnya. Landasan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Undang – Undang no 23 tahun 2006 dan kemudian direvisi dalam Undang – Undang no 24 tahun 2013.

Disdukcapil dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil memerlukan adanya aparatur/pegawai yang berkemampuan baik serta profesional karena kependudukan merupakan fokus utama dari segala persoalan. Adapun indikator kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung secara umum yaitu dapat dilihat dalam tabel dibawah sebagai berikut (Amilia, Yusdina 2019).

Table 1

Indikator kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung

Sasaran strategis	Indikator kinerja
Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Kepemilikan Kartu Keluarga
	Kepemilikan KTP
	Kepemilikan Akta Kematian
	Kepemilikan Akta Kelahiran

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Bandung, Maret 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa indikator kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung adalah pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil seperti kepemilikan dokumen, Akta Kelahiran, KTP, Kartu keluarga dan Akta Kematian. Tercapainya satu tujuan lembaga tidak terlepas dari kinerja pegawainya yang bisa dinilai langsung oleh berbagai pihak dari capaian hasil kerja yang dicapainya dalam pelayanan publik (Amilia, Yusdina 2019).

Table 2

CAPAIAN KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN

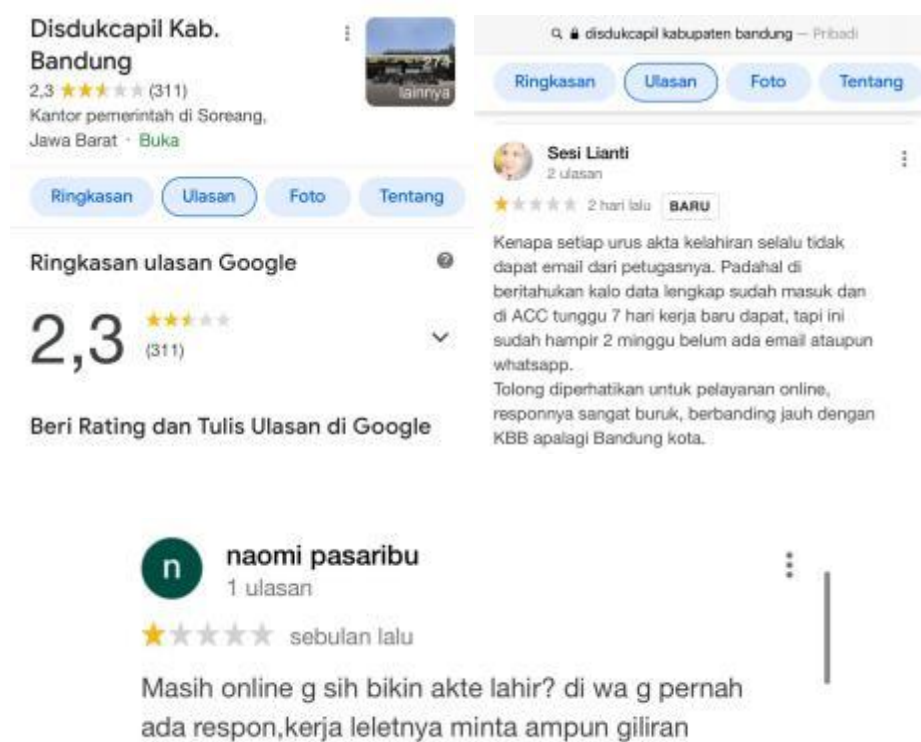
Tujuan	Sasaran	Indikator kinerja utama (IKU)	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Terwujudnya tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Meningkatnya pelayanan Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil	Indeks kepuasan Masyarakat (IKM)	-	67	85.40	85.41	85.42	85.43
		Cakupan penerbitan / kepemilikan kartu keluarga	74%	87%	90%	93%	96%	98%
		Cakupan penerbitan / kepemilikan kartu tanda penduduk (KTP-el)	90%	82.5 %	94%	96%	97%	98%
		Cakupan penerbitan / kepemilikan pemilik Akta Kelahiran usia 0-18 Tahun	77%	85%	88%	90%	92%	94%
		Cakupan penerbitan / kepemilikan Akta kematian	3%	9.5%	30%	35%	40%	45%

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Bandung, Maret 2021

Dari tabel diatas bisa terlihat bahwa capaian kinerja pegawai dalam indikator kinerja belum mencapai dari target sasaran kerja. Namun pada kenyataannya, kinerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Bandung belum optimal dalam pelayanan publik pada masyarakat. Pencapaian realisasi kinerja/hasil kerja pegawai tidak dapat memenuhi target instansi di dalam sasaran/tujuan strategis. Dokumen-dokumen kependudukan tersebut merupakan dokumen penting yang harus dimiliki penduduk, karena mengikat secara hukum dan untuk berbagai keperluannya. Jika tidak mempunyai dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran maka keberadaannya tidak dijamin ada oleh Negara berupa pendidikan anak, jaminan sosial, kesehatan, perlindungan hukum anak yang bersangkutan. Karena adanya dokumen tersebut sangat penting sehingga dokumen kependudukan serta pencatatan sipil perlu diperhatikan terutama berkaitan dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan secara lebih optimal (Amilia, Yusdina 2019).

Saat Pandemi seperti ini upaya yang dilakukan oleh instansi pemerintah adalah dengan penerapan pelayanan publik berbasis teknologi atau transformasi digital, sehingga tidak sedikit kemudian Penyelenggara Pelayanan Publik membuat berbagai inovasi dalam pelayanannya. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Bagi Masyarakat di Tempat Umum dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19. permasalahan yang muncul pada Disdukcapil Kabupaten Bandung saat Pandemi seperti ini ialah, ditandai dengan masih banyak keluhan serta ulasan masyarakat yang tertera pada Google yang mengatakan tidak

puas dengan pelayanan terutama pada pelayanan pembuatan akte kelahiran yang di berikan oleh layanan administrasi kependudukan (Adminduk) secara online melalui WhatsApp, terkendala oleh lambatnya waktu pemrosesan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan publik, serta tidak adanya respon dari admin Disdukcapil sehingga masyarakat harus menunggu lama yang menyebabkan masyarakat pun harus langsung mendatangi kantor Disdukcapil. Beberapa masyarakat pun menilai bahwa Disdukcapil mempunyai pelayanan yang kurang maksimal.



Gambar 1 Ulasan masyarakat pada google Disdukcapil Kabupaten Bandung

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Bandung, 10 Maret 2021

Hasil studi literatur menemukan beberapa permasalahan pada penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, pada umumnya masih belum

memuaskan, sehingga diperlukan hadirnya komitmen yang lebih kuat lagi dari para penyelenggara negara sebagai pihak yang diberi kewenangan sebagai *servant* untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Adapun pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebelum Pandemi belum optimal dimana terkendala oleh lambatnya waktu pemrosesan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan publik dan antri kepanjangan (Sukur sulaeman 2019).

Kinerja pegawai belum optimal dalam pelayanan publik pada masyarakat, dapat dilihat pada Pencapaian realisasi kinerja/hasil kerja pegawai tidak dapat memenuhi target instansi di dalam sasaran/tujuan strategis (Amilia, Yusdina 2019). Dan permasalahan saat Pandemi Covid-19 pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah terdapat proses dan prosedur yang lama, antrian yang banyak dengan pembatasan jam pelayanan (Dahlila, aldri frinaldi 2020). Tidak adanya respon dari admin, penguasaan teknologi yang masih banyak masyarakat belum bisa mengubah dokumen ke dalam bentuk file PDF (Ahmad farouq mulku zahari 2021) sehingga pada saat mengirim terbagi-bagi yang menyebabkan tumpang-tindih dengan kiriman orang lain. Sistem yang lambat (cahyo sasmito 2020). Serta masih rendah nya pemanfaatan teknologi informasi (Thomas bustomi 2019).

Untuk dapat terus mengupayakan pelayanan publik yang berkualitas maka untuk itu peneliti akan melakukan penelitian dengan membandingkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebelum adanya Pandemi Covid-19 dan pada saat Pandemi Covid-19

1.2 Fokus penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dan pertimbangan keterbatasan peneliti, maka penelitian ini memfokuskan untuk membandingkan kualitas pelayanan Akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebelum dan pada saat Pandemi Covid-19 bahwa pelayanan Akte kelahiran merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi serta salah satu faktor dalam meningkatkan dan mencapai target pelaksanaan pelayanan publik pada dinas kependudukan pencatatan sipil Kabupaten Bandung.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, peneliti merumuskan masalah menjadi pertanyaan penelitian yaitu adalah bagaimana perbandingan kualitas pelayanan Akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebelum dan saat Pandemi Covid-19?

1.4 Tujuan dan Kegunaan penelitian

1.4.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk membandingkan kualitas pelayanan pembuatan Akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebelum dan saat Pandemi Covid-19.

1.4.2 Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memiliki kegunaan yang bersifat teoritis tetapi juga memiliki kegunaan yang bersifat praktis. Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Secara teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan teori teori yang selama ini peneliti peroleh di perkuliahan administrasi publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, serta diharapkan akan menambah wawasan serta pengetahuan.
2. Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi instansi terkait yaitu Disdukcapil Kabupaten Bandung.