

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Konteks Penelitian**

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang public service (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa:

”Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.”

Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

Pelayanan publik yang baik mencerminkan mengenai kualitas pelayanan publik. Masyarakat akan memperhatikan dan menilai kinerja pemerintah dalam memberikan kebutuhan dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pemerintah dapat melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitasnya. Selain itu, pemerintah juga akan dituntut melalui pelayanan publik untuk mengeluarkan sebuah inovasi atau kebijakan baru yang dapat mengesankan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik di Indonesia adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang memberikan pengakuan terhadap status hukum dan pribadi atas setiap peristiwa penting, peristiwa kependudukan, dan peristiwa lainnya yang dialami oleh masyarakat. Peran pemerintah dalam administrasi kependudukan dengan menyediakan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini juga diberlakukan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Atas Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1 Ayat 15 tentang Administrasi Kependudukan, mengatakan bahwa pencatatan sipil merupakan pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang lalu didaftarkan peristiwa tersebut kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Lalu disebut

pula dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang mana Kota Bandung memberlakukan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, mengatakan bahwa administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam ketertiban dokumen penduduk dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pengelolaan administrasi kependudukan, pencatatan sipil dan pendayagunaan hasilnya bagi pelayanan publik dan pembangunan sektor yang lainnya.

Kependudukan merupakan dasar utama atas semua persoalan mengenai pembangunan, bila mana kualitas penduduk yang baik dimungkinkan dapat melahirkan sumber daya manusia yang baik. Oleh karena itu, diperlukan suatu instansi yang mengurus semua hal yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lembaga yang bertanggung jawab dan diberi wewenang mengurus pelayanan, pencatatan, penataan, dan penertiban data dan dokumen kependudukan. Dokumen tersebut meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Perkawinan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Pengesahan Anak, Akta Pengakuan Anak, dan banyak data atau dokumen kependudukan lainnya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung. Lalu berdasarkan Peraturan Walikota Bandung Nomor 1391 Tahun 2016 tentang Kedudukan,

Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang memiliki tugas pokok dalam melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menyediakan pelayanan publik dalam bidang kependudukan agar terdaftarnya seluruh penduduk yang ada di Kota Bandung ke dalam data base dan bertanggung jawab atas ketepatan data karena salah satunya akan berpengaruh dalam pendaftaran pemilih dalam pemilu.

Kota Bandung menjadi kota yang memiliki kualitas pelayanan yang sudah memasuki tahap e-government, dimana seluruh kegiatan pelayanan publik mulai dan sudah menggunakan teknologi. Pesatnya pertumbuhan penduduk saat ini sehingga administrasi kependudukan sudah mulai banyak diperhatikan dan dianggap penting oleh masyarakat karena Indonesia merupakan wilayah administratif dimana setiap penduduk memerlukan pengakuan atau identitas yang sah tertulis oleh Negara dan akan berfungsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memerlukan dokumen kependudukan dan semua dokumen tersebut akan saling dibutuhkan satu sama lain. Seperti persyaratan pembuatan akta kelahiran yang membutuhkan KK, KTP dan Surat Nikah atau Akta Perkawinan orang tua nya.

Adapun jumlah penduduk Kota Bandung berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yang terdiri dari 30 Kecamatan dengan 153 Kelurahan yang jumlah penduduknya sebanyak 2.569.107 jiwa pada tahun 2023. Berikut rinciannya:

**Tabel 1 1 Data Penduduk Kota Bandung Tahun 2023**

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK		
		LAKI-LAKI	PERMPUAN	JUMLAH
1	SUKASARI	39.092	39.185	78.277
2	COBLONG	58.405	58.470	116.875
3	BABAKAN CIPARAY	74.828	71.896	146.724
4	BOJONGLOA KALER	63.768	61.981	125.749
5	ANDIR	49.468	49.810	99.278
6	CICENDO	48.798	48.474	97.272
7	SUKAJADI	52.040	52.088	104.128
8	CIDADAP	28.157	27.493	55.650
9	BANDUNG WETAN	14.522	14.726	29.248
10	ASTANA ANYAR	36.803	37.073	73.876
11	REGOL	40.371	41.075	81.446
12	BATUNUNGGAL	61.423	61.003	122.426
13	LENGKONG	35.529	36.295	71.824
14	CIBEUNYING KIDUL	57.378	57.400	114.778
15	BANDUNG KULON	69.878	68.348	138.226
16	KIARACONDONG	66.288	66.023	132.311
17	BOJONGLOA KIDUL	45.200	44.182	89.382
18	CIBEUNYING KALER	35.562	36.107	71.669
19	SUMUR BANDUNG	19.831	19.849	39.680
20	ANTAPANI	40.517	41.116	81.633
21	BANDUNG KIDUL	31.048	31.405	62.453
22	BUAHBATU	53.195	53.639	106.834
23	RANCASARI	43.889	44.591	88.480
24	ARCAMANIK	41.113	41.320	82.433
25	CIBIRU	39.685	38.494	78.179
26	UJUNGBERUNG	46.720	46.333	93.053
27	GEDEBAGE	21.752	21.647	43.399
28	PANYILEUKAN	20.716	20.862	41.578
29	CINAMBO	13.282	12.940	26.222
30	MANDALAJATI	38.169	37.855	76.024
<b>TOTAL</b>		<b>1.287.427</b>	<b>1.281.680</b>	<b>2.569.107</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung 2023*

Akta adalah suatu tulisan atau bukti nyata atas suatu peristiwa yang sengaja dibuat sebagai tanda bukti dari suatu pernyataan seperti keputusan, keterangan, atau pengakuan. Ada tiga akta yang harus dipenuhi oleh penduduk yaitu Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan Akta Kematian. Salah satu pelayanan administrasi Pencatatan Sipil adalah penerbitan Akta Kelahiran. Akta kelahiran sangat penting fungsinya, yaitu sebagai identitas warga Negara. Apabila banyak

anak tidak mempunyai identitas yang terdaftar atau diakui Negara, maka akan sangat rentan terjadi pemalsuan identitas. Pentingnya akta kelahiran juga tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, dalam pasal 5 menyatakan bahwa setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan yang dipertegas lagi pada pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyatakan, ayat (1) Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya dan ayat (2) berbunyi Identitas sebagaimana dimaksud ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak. Akta kelahiran membuktikan si anak lahir di Indonesia dan menjadi Warga Negara Indonesia (WNI).

Berdasarkan SOP , tercatat bahwa penerbitan kutipan akta kelahiran akan berlangsung dengan cepat selama satu hari jika semua persyaratan lengkap. Berikut rincian persyaratan yang dimaksudkan

1. Mengisi F2.01
2. Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/Bidan/Rumah Sakit/ Penolong Kelahiran (asli)
3. Buku Nikah/Akta Perkawinan/Akta Perceraian/ Akta Kelahiran ibu
4. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) kebenaran data kelahiran (bagi yang tidak ada surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/rumah sakit/penolong kelahiran)
5. KTP-el orangtua/pelapor dan 2 orang saksi

6. Kartu Keluarga
7. Melampirkan dokumen pendukung jika dibutuhkan\*
8. \*Akta Perceraian orangtua beserta salinan Putusan Pengadilan (jika orangtua bercerai)

\*Akta Kematian (jika orangtua sudah meninggal)

\*Yang bersangkutan berusia di atas 18 tahun:

- KTP-el yang bersangkutan
- Melampirkan ijazah yang bersangkutan
- Melampirkan Surat Pernyataan Belum Pernah Bikin Akta Kelahiran dan Susunan Saudara Kandung
- Melampirkan Akta Perkawinan/Buku Nikah yang bersangkutan (jika sudah menikah)
- Surat Baptis (Khusus Non Muslim)

Pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat dilakukan dengan datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung atau dapat mendatangi Gerai Untuk Layanan Istimewa (Geulis) terdekat atau lewat aplikasi salaman tetapi hanya bisa di akses melalui playstore untuk yang menggunakan *divice* apple atau appstore tidak dapat mengakses aplikasinya. Atau juga mendatangi pelayanan keliling (Mepeling) yang disediakan dengan jadwal lokasi dan tanggal nya yang akan diinfokan melalui sosial media Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Walaupun begitu, kebanyakan masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan alasan untuk lebih mendapatkan kejelasan informasi yang diberikan.

Setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang berkualitas. Perubahan yang banyak terjadi di masyarakat mendorong akan perkembangan peningkatan dalam bidang pelayanan. Namun pada umumnya masih banyak masyarakat yang masih belum paham atas kepentingan kepemilikan akta kelahiran, terutama bagi masyarakat yang memiliki perekonomian menengah ke bawah dan bertempat di daerah yang sulit dijangkau oleh pemerintah.



**Gambar 1.1 Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

*Sumber: Ulasan Web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*

Berdasarkan gambar yang tertera di atas, dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung banyak dijumpai ulasan kekecewaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Seperti kurangnya sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan sehingga memperlambat proses pengerjaan, antrian yang tidak jelas dan tidak ada bantuan arahan dari petugas, dan



sosialisasi yang kurang mengenai pengambilan nomor antrian melalui SMS. Adapun berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, terdapat beberapa indikasi permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yaitu:

1. Minat akan pembuatan akta kematian yang sedikit, dikarenakan kurangnya kesadaran akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran.
2. Kurang nya sumber daya manusia yang memberikan pelayanan.
3. Permasalahan input data seperti data yang dimasukkan tidak valid, sehingga membutuhkan waktu untuk mengkonfirmasi ulang data kepada pelapor.
4. Ketidakpastian estimasi waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran karena kesalahan teknis seperti jaringan dan alat elektronik lainnya.

Keluhan melalui media internet dan observasi yang dilakukan penulis ini membuktikan bahwa masih belum optimal nya kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga menimbulkan citra negatif terhadap pelayanan publik yang ada. Entah dari permasalahan dari pegawai nya tetapi juga dari masyarakat nya sendiri.

Adapun data kepemilikan akta kelahiran di Kota Bandung tahun 2023. Sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Data Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Bandung  
Tahun 2023**

No	Bulan	Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran
1	Januari	3.599
2	Februari	4.554
3	Maret	5.064
4	April	2.715

5	Mei	5.271
6	Juni	5.274
7	Juli	5.697
8	Agustus	5.628
9	September	5.498
10	Oktober	5.265
11	November	4.773
12	Desember	4.573
<b>Jumlah</b>		<b>57.911</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung 2023*

perlu peningkatan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran tetap penting karena keunggulan pelayanan yang diberikan terkait pelayanan, fasilitas, respon petugas yang baik dan memberikan kesan atau pengalaman terbaik bagi publik dapat menimbulkan rasa percaya untuk melakukan pelayanan administratif terutama pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik dengan mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis menetapkan fokus penelitiannya adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Hal ini dimaksudkan agar mengenai kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat berjalan secara optimal dan menjadikannya sebagai evaluasi untuk memperbaiki dan menemukan inovasi yang baru demi memenuhi kebutuhan masyarakat yang

mebutuhkan pembuatan akta kelahiran.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah dan fokus penelitian di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitiannya:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan akta kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang diharapkan peneliti dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Peneliti berharap jika penelitian ini tidak hanya memiliki kegunaan yang bersifat teoritis, namun juga mempunyai kegunaan yang bersifat praktis. Kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

#### **1.5.1 Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah wawasan dalam

ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan publik, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan.

### **1.5.2 Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terutama pihak- pihak yang berkaitan dengan Akta Kelahiran.