

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu bangsa yang memiliki tekad kuat untuk ingin maju. Tekad itu dibuktikan sejak kita memperjuangkan kemerdekaan yang dilanjutkan dalam era kemerdekaan. Ketekadan yang dimiliki sebagai landasan usaha dan perjuangan kita mengisi kemerdekaan dengan mewujudkan masyarakat yang maju, sejahtera, adil, dan makmur berdasarkan ideologi pancasila. Aparatur negara sebagai penyelenggara urusan negara memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan kenegaraan.

Dalam penyelenggaraan urusan negara pemerintah pusat dibantu oleh pemerintah daerah dalam pelaksanaannya. Dengan berlakunya UU Nomor 22 tahun 1999 tentang otonomi Daerah yang diperbaruhi menjadi UU Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah telah terjadi beberapa perubahan terhadap sistem pemerintahan nasional. Dengan pemberlakuan Undang-undang tersebut maka terjadi suatu asas yang semula bersifat sentralisasi menjadi asas yang bersifat desentralisasi.

Adanya kebijakan desentralisasi memberi tekanan pada sistem pelayanan publik, hal ini dikarenakan dapat mengubah lingkungan dan struktur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan publik. Jadi, tidak mengherankan apabila kebijakan pemerintah untuk melakukan desentralisasi pemerintahan selama dekade terakhir

ini telah mendorong terjadinya perubahan pada sistem pelayanan publik. Menurut Hardjanto (2010:92) desentralisasi yang mengalihkan sebagian besar urusan pemerintahan ke daerah telah menjadikan pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang utama. Pergeseran dari sistem pelayanan publik yang sentralis menjadi desentralistis menimbulkan isu dan tantangan baru, seperti variasi cakupan dan kualitas pelayanan antar daerah, lokalisasi dari praktek pelayanan publik, konflik dan kekaburan dalam penyelenggaraan layanan antar daerah, serta menguatnya unsur-unsur subyektifitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik pemerintah memberi kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada pemerintah daerah dalam rangka peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat melalui penyelenggaraan otonomi daerah. Fungsi utama pemerintah daerah menurut Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yakni sebagai pelayan masyarakat.

Dengan adanya UU No. 32 Tahun 2004 terjadi penyerahan sebagian wewenang dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme dalam rangka menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja, hal ini dimaksudkan untuk menghindari ketidakpastian dalam pelayanan publik. Dalam rangka membangun kualitas pelayanan diperlukan kinerja pemerintah yang efektif dan efisien serta memikirkan bagaimana mencapai satu kesatuan kerjasama yang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan

mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan serta target pelayanan dengan jelas dan terukur.

Idealnya dengan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik akan semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada ditangan daerah. Namun, realitasnya menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung dengan melalui media massa seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah dan pemerintah daerah (Hardiyansyah, 2011:86).

Dalam konteks pelayanan publik di daerah, kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah ditujukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, kesejahteraan rakyat, dan pemberdayaan masyarakat. Karena itu pemerintah daerah harus menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan pasal 10 ayat (1) UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yang berbunyi pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh Undang-undang ini ditentukan menjadi urusan pemerintah. Sementara pada pasal 10 ayat (3) UU No.32 tahun 2004 dijelaskan bahwa urusan pemerintah yang menjadi urusan pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi : politik luar negeri, pertahanan, keamanan,

yustisi, moneter dan fiskal nasional, dan agama. Pada pasal 11 dinyatakan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan dibagi berdasarkan kriteria eksternalitas, akuntabilitas, dan efisiensi dengan memperhatikan keserasian hubungan antar susunan pemerintahan.

Sesuai dengan deskripsi diatas, UU 32 tahun 2004 mengamanatkan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib dilaksanakan dengan berpedoman pada standar-standar pelayanan yang telah ditentukan. Standar pelayanan tersebut sebagai tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan urusan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat sudah sejak lama banyak kesan buruk yang disandang aparat pemerintah (sektor publik) dalam hal pelayanan. Selanjutnya, dalam UU No. 32 Tahun 2004 pasal 14 dinyatakan bahwa pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten untuk kabupaten/kota yang merupakan urusan berskala kabupaten/kota, disamping urusan wajib lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah yang dipimpin oleh kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai organisasi yang telah mengimplementasikan manajemen berbasis kinerja (*Performance Based Management*) yang memfokuskan aktivitasnya pada pelayanan prima (*service excellence*) dalam menjalankan tugas di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1

Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo. Jenis pelayanan yang dilayani yaitu administrasi kependudukan dan pelayanan pencatatan sipil.

Dalam pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terutama kepengurusan akta kelahiran masih terjadi permasalahan terhadap waktu penyelesaian permohonan akta kelahiran. Hal ini diperjelas oleh pendapat Ibu Ester selaku kepala Seksi Kelahiran dan Kematian bahwa masih sering terjadi kesalahan nama pemohon yang tidak sesuai dengan penetapan pengadilan, Kartu Keluarga (KK), Surat Nikah. Selain itu, juga ketidakseimbangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dengan permohonan akta kelahiran yang masuk. Hal tersebut dapat menghambat proses penyelesaian dan terjadinya penumpukan berkas. Akibatnya proses penerbitan yang seharusnya selesai selama 3 hari menjadi 2-3 minggu. Penumpukan berkas ini tidak boleh terjadi secara terus-menerus dan harus segera diatasi, mengingat pemohon pembuatan akta kelahiran yang terus bertambah setiap tahun.

Pertambahan penerbitan akta kelahiran ini bisa dilihat dari data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang direkap sampai Mei 2011, dimana akta kelahiran pada tahun 2009 sebanyak 42.242 lembar meningkat sebanyak 6.454 lembar sehingga menjadi 48.696 lembar pada tahun 2010. Pertambahan ini disebabkan karena angka kelahiran di Kabupaten Sidoarjo bertambah, selain itu adanya kepengurusan paspor yang mengharuskan mempunyai akta kelahiran dan adanya kebijakan pelayanan akta kelahiran.

Pertambahan permohonan akta kelahiran yang semakin pesat tidak diimbangi dengan pertambahan SDM yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Hal ini diperjelas dari pernyataan Bapak Gunawan selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian bahwa antara berkas yang masuk dengan pegawai yang mengerjakan tidak seimbang. Sehingga seringkali pegawai bekerja kurang maksimal dan berimbas pada penyelesaian akta kelahiran yang sedikit terlambat dari waktu yang sudah ditentukan.

Dengan melihat fenomena diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memberikan pelayanan akta kelahiran yang kurang maksimal terutama dalam dilihat dari ketepatan waktu penyelesaian yang telah ditentukan, padahal inti dari pelayanan publik itu mempunyai tujuan akhir yaitu yang bermuara pada peningkatan kesejahteraan dan peningkatan mutu pelayanan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, muncul ketertarikan dari peneliti untuk mencoba melakukan penelitian mengenai “ **Upaya Peningkatan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.**

A. Perumusan masalah

Mengacu pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan menjadi kajian dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo?

2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ?

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan salah satu karakteristik penelitian ilmiah.

Penelitian ilmiah pada hakekatnya juga merupakan tujuan dari ilmu. Sehubungan dengan itu maka secara sederhana penulis mencoba untuk menjelaskan tujuan dari penelitian ini adaah sebagai berikut :

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

C. Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian merupakan suatu manfaat yang dapat diambil dari suatu penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan penelitian tersebut juga bermanfaat bagi beberapa pihak yang terkait. Adapun kontribusi yang diberikan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Mahasiswa :

a. Dapat mengkritisi upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan teori-teori pada disiplin ilmu yang telah dipelajari.

b. Dapat digunakan sebagai bahan pemikiran dan referensi bagi kegiatan penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran.

2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo :

a. Dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mengidentifikasi masalah serta alternatif-alternatif pemecahan masalah dari hambatan dalam proses pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil

b. Dapat digunakan sebagai bahan prediksi dalam rangka peningkatan pelayanan akta kelahiran yang lebih transparan dan akuntabel.

3. Bagi Masyarakat Pengguna Layanan :

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi masyarakat sebagaimana prosedur pelayanan akta kelahiran apakah dapat mencapai tujuan atau sudah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

4. Bagi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis bagi dunia akademik untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik lagi dari sebelumnya.

D. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi ini terdapat uraian secara keseluruhan terhadap pembahasan skripsi yang dimaksudkan agar mudah diketahui dan dipahami oleh pembaca, maka penulis membagi menjadi lima bab dan setiap bab terdiri dari sub bab. Dengan demikian sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah yang diambil, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini diuraikan tentang teor-teori yang terkait dengan permasalahan yang akan dihadapi dan nantinya akan digunakan sebagai dasar melakukan interpretasi masalah, yaitu mengenai administrasi publik, pelayanan publik, standar pelayanan publik, pelayanan administrasi kependudukan, dan teori *New Public Service*.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini diuraikan metode apa yang akan dipakai dalam penelitian, diantaranya jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini menyajikan data-data dari hasil penelitian, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan dengan menggunakan teori yang telah disampaikan pada bab sebelumnya.

BAB V Penutup

Dalam bab ini menyajikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan garis besar dari hasil pembahasan, sedangkan saran merupakan sumbangan pemikiran dari penulis yang dapat diberikan sebagai masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

