

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara dengan penduduk terbanyak di kawasan asia tenggara dengan jumlah 273,52 juta jiwa .Jumlah ini terhitung peringkat ke empat di tingkat global (Anur 2023). Penduduk tersebut dibagi dalam dua kriteria yaitu orang tua dan anak sebagaimana yang telah diamanat oleh Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia bahwa negara wajib memberikan Nomor Identias Unik dan Kartu Tanda Penduduk bagi yang berusia 17 tahun keatas (Tahu, 2020).

Dalam Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 1 Ayat 1 menyatakan bahwa administrasi kependukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (DISDUKCAPIL Kendal, 2013).

Dokumen administrasi kependudukan ini hampir dimiliki semua penduduk melalui pendaftaran penduduk secara resmi di antaranya yakni kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran, surat cerai, akta nikah dan dokumen administrasi kependudukan lainnya. Umumnya program administrasi kependudukan di atas sudah diterapkan di seluruh Indonesia sejak lama.

Seiring berjalannya waktu, pemerintah Indonesia mempunyai rasa tanggungjawab terhadap anak- anak yang dibawah umur atau yang belum mendapatkan kartu identitas diri untuk segera mendapatkan hak yang sama sebagai warga negara Indonesia yang harus dilindungi oleh negaranya sebagaimana yang telah tertuang dalam undang – undang nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Di bidang Administrasi Kependudukan (Kasriati,2021).

Pada Tahun 2016 Kementrian Dalam Negeri (KEMENDAGRI) telah sah mengeluarkan Praturan Menteri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak sebagai program baru dalam bidang administrasi kependudukan. Kebijakan pemerintah mengeluarkan program kartu identitas anak ini bukan semata- mata sebagai tanda pengenal anak di bawah umur, melainkan banyak manfaat yang diterima oleh pemilik kartu tersebut seperti mencegah terjadinya kekerasan, perdagangan anak, kasus pelecehan seksual dan kasus- kasus lainnya dan juga bertujuan untuk mempermudah pemerintah dalam pendataan anak yang berumur dibawah 17 tahun. (Pramana, 2018).

Kartu identitas anak atau biasa disebut dengan KIA, hanya boleh diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kependudukan/Kota. Dalam penerbitan kartu identitas anak (KIA) ini, mempunyai dua jenis yaitu, penerbitan KIA anak usia 0-5 dan 5-17 tahun dan mempunyai syarat – syarat tertentu yang telah dituang dalam undang undang (Sitepu, 2020)

Dalam penerbitan Kartu Identitas Anak atau penerbitan dokumen kependudukan lainnya tentu saja pelayanan yang baik sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan atau staf dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat atau konsumen yang menerima layanan. Dengan kepercayaan tersebut tujuan organisasi atau perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Keberhasilan dari suatu tujuan memperhatikan manajemen yang diterapkan demi memperlancarakan segala urusan baik melalui cara konvensional maupun online. Karena jika suatu kantor tanpa adanya manajemen, tujuan awal dari kantor atau perusahaan tersebut tidak akan berhasil. Oleh karena itu, manajemen adalah hal yang paling penting dalam sebuah perusahaan.

Menurut Malayu S. P. Hasibuan (2006:2) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Erliani, 2020).

Menurut George R. Terry, manajemen adalah sebuah proses yang khas yang terdiri dari beberapa tindakan, yakni perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan (Regency, 2021).

Selanjutnya, dalam sebuah organisasi atau perusahaan selain manajemen yang harus diperhatikan, pelayanan juga sangat penting untuk diperhatikan atau dijunjung tinggi dalam memberi sebuah pelayanan apalagi dalam soal pengurusan sipil atau urusan dengan pihak masyarakat. Karena keberhasilan

suatu tujuan itu dapat dilihat dengan apa yang kita beri kepada orang lain, sama halnya dengan pelayanan, jika pelayanan kita baik maka keberhasilan itu pasti ada.

Dalam Pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang pelayanan publik memberikan definisi Pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi disediakan oleh pelayanan publik (Mustanir dan Rusdi, 2019).

Menurut Mahmudi (2010:223), Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan (Putra, 2020).

Proses pelayanan di setiap kantor tentu saja berbeda- beda, terutama dalam urusan sipil, Yang dirasakan masyarakat ialah pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat, dimana dalam prosedur pelayanan masih kurang optimal seperti yang tercantum dalam Peraturan Perundang- Undangan No 25 Tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat e dengan tegas menyatakan bahwa Penyelenggara negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik, maupun masyarakat standar pelayanan sebagai pertanggungjawaban terhadap penyelenggaraan yang diselenggarakan pada ruang publik.

Di sisi lain masyarakat sangat berharap agar pelayanan yang di berikan pemerintah berlaku adil atau tidak bersifat diskriminatif atau membedakan dalam pemberian pelayanan. Kenyataan sampai sekarang masih ada aparat yang mengutamakan keluarganya dalam memberikan pelayanan. Sikap dan perilaku seperti itu seharusnya tidak ada dalam pelayanan publik karena tidak sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga berisikan pelayanan yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat (KemenPAN,2003). Maka hal inilah masyarakat berharap agar pemerintah lebih tegas lagi dalam membuat kebijakan agar tidak ada lagi masalah diskriminatif atau keluhan lainnya yang sering terjadi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang merupakan dinas yang berfungsi dalam penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengolahan informasi administrasi kependudukan. Pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi seperti, menerbitkan dan memperbaharui KTP, Kartu Keluarga, kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Pindah, Akte Kematian, Akte Kelahiran, Akte Perkawinan dan Akte Perceraian.

Dari beberapa macam jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, salah satunya adalah layanan program Kartu Identitas Anak (KIA). Program KIA ini menjadi salah satu program yang termasuk dalam pelayanan pendaftaran penduduk. Dalam proses pelayanan pembuatan kartu identitas anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang menggunakan dua sistem pelayanan yaitu secara konvensional dan online. Pelayanan secara konvensional merupakan semua hal yang sifatnya mengikuti kebiasaan-kebiasaan yang lazim digunakan atau berdasarkan kesepakatan banyak orang. Sedangkan pelayanan secara online merupakan pelayanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. Pelayanan ini memungkinkan berbagai jenis urusan bisa selesai dengan mudah tanpa harus bertatap muka dengan petugas. Walaupun pelayanannya menggunakan dua metode tersebut namun dalam penyimplementasinya program ini masih belum optimal.

Tabel 1.1: Data KIA yang sudah tercetak selama Tahun 2022- 2023

Tahun	Bulan	jumlah
2022	Jan	1589
	Feb	1241
	Mart	1834
	April	805
	Mei	477
	Jun	1442
	Jul	1378
	Aug	893
	Sep	1611
	Oct	3109
	Nov	1283
	Des	1821
2023	Jan	1117
	Feb	1095
	Mart	1487
	april	615
total		22857

Sumber : *DISDUKCAPIL Kota Kupang (2023)*

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang belum optimal. Selain data diatas penulis menemukan permasalahan yang menunjukan pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang belum optimal diantaranya : Pertama terjadinya gangguan pada sistem jaringan pusat, kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan, adanya kesalahan dalam pengetikan dan memasukan data, Kurangnya sosialisasi pegawai terkait pelayanan online. hal ini terlihat masih banyaknya masyarakat yang datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Agar pelaksanaan pengurusan pembuatan KIA berjalan dengan baik, tentu saja membutuhkan ketersediaan sarana dan prasaran yang menunjang dalam penyimplementasinya.

Berdasarkan urain masalah diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai **ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KARTU IDENTIAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN dan PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan dilatar belakang, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu “Bagaimana Manajemen Pelayanan Kartu Identitas Anak Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencataan Sipil Kota Kupang”.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian adalah untuk Mengetahui Manajemen Pelayanan Kartu Identitas Anak Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencataan Sipil Kota Kupang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

- Meberikan sumbangan pemikiran berupa refrensi bagi program studi administrasi publik
- Sebagai rujukan bagi peneliti berikutnya terutama berkaitan dengan objek Manajemen Pelayanan Kartu Identitas Anak Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencataan Sipil Kota Kupang.

1.4.2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan acuan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kupang meningkatkan pelayanan di masa yang akan datang. Serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian manajemen pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai suatu tujuannya.