

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan pada masyarakat merupakan tujuan utama yang menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin moderennya kehidupan manusia, dewasa ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*.

Aturan peningkatan pelayanan tersurat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman umum pelayanan tersebut mengandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kejelasan, akurasi, kepastian waktu tanggungjawab, kesederhanaan, keamanan, dan kelengkapan sarana.

Standar pelayanan publik merupakan salah satu jenis ukuran yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. Mereka juga berfungsi sebagai pedoman bagi penerima layanan dalam proses aplikasi, serta sebagai sarana kontrol masyarakat atas kinerja penyedia layanan. Standar pelayanan meliputi hal-hal seperti: prosedur pelayanan yang disamakan bagi

pemberi dan penerima pelayanan. Selain prosedur ada juga waktu penyelesaian, serta sarana pelayanan. Jika kualitas pelayanan publik tersebut belum berhasil terwujud sesuai tujuan maka pelayanan publik belum berjalan dengan baik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga Negara dalam memenuhi setiap hak dan kebutuhan dasarnya yang sesuai dengan kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Selain pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan dasar warga, pelayanan juga harus mencapai sebuah tujuan negara yang harus dipenuhi. Pelayanan publik merupakan pelayanan untuk mencapai tujuan pemerintahan lebih strategis. Sekarang ini pemerintah banyak mendapat kritikan dan masukan publik terutama dalam hal pelayanan yang berkualitas. Oleh sebab itu, pemerintah melaksanakan pelayanan sesuai dengan substansi administrasi (Dwiyanto, 2015:20). Sebagai upaya melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan substansi administrasi, Rohman dan Hanafi (2019) mengatakan bahwa pelayanan akan berkualitas apabila didukung beberapa hal penting, diantaranya keramahan dan kesopanan petugas pemberi layanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan publik

adalah membantu pemerintah dalam melaksanakan urusan administrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan. Pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sifatnya administratif, mencakup menyerahkan dokumen, memeriksa kelengkapan proses administratif, menerima berkas pemohon, verifikasi, membuat draft surat, paraf, stempel dan penomoran dan penyerahan kepada pemohon.

Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan salah satu program pelayanan pemerintah untuk pemberian identitas kependudukan anak secara nasional dalam rangka mendorong peningkatan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik. Pemerintah meyakini bahwa dengan memiliki Kartu Identitas Anak (KIA), akan memudahkan dalam mendaftarkan warga negara dan memberikan hak kepada anak. Kartu Identitas Anak (KIA) adalah kartu tanda pengenal resmi untuk anak di bawah usia tujuh belas tahun (Kasriati, 2021:2). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang juga melakukan sistem jemput bola atau turun langsung ke sekolah-sekolah guna melakukan pengurusan dan pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA).

Manfaat utama dari Kartu Identitas Anaka (KIA) yakni melindungi anak dan memenuhi hak hukum atas identitasnya. KIA juga memiliki manfaat atau keuntungan lain bagi anak seperti mengelola BPJSnya, membuka rekening tabungannya, mendaftarkannya ke sekolah, dan pengurusan untuk berbagai administrasi lainnya. Kelebihan penggunaan KIA antara lain mencegah

perdagangan anak, menjadi bukti identifikasi diri, dan mempermudah akses anak terhadap pelayanan publik di bidang perbankan, kesehatan, pendidikan, keimigrasian, dan bidang lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang telah merekapitulasipenerbitan KIA selama empat tahun terakhir dari tahun 2019 sampai dengan Juni 2022. Rekapitulasi penerbitan KIA Kota Kupang tahun 2019 -Juni 2022 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Penerbitan KIA DISDUKCAPIL Kota Kupang
(Tahun 2019 S/D 2022)

KIA								
Kecamatan	Tahun 2019 s/d 2021	Tahun 2022						
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Jumlah
ALAK	8.279	632	624	634	233	148	222	10.772
MAULAFA	8.829	263	235	295	162	86	127	9.997
KELAPA LIMA	6.603	200	133	155	123	126	170	7.510
OBOBO	8.963	282	176	243	203	122	224	10.213
KOTA RAJA	6.826	214	119	167	225	48	112	7.711
KOTA LAMA	4.243	112	79	80	70	114	140	4.838
ONLINE (WHATSAP)	-	555	412	257	66	0	73	1.363
JUMLAH	43.743	2.258	1.778	1.831	1.082	644	1.068	52.404

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang 2022

Dari jumlah anak yang terdata di Kota Kupang sebanyak 106.010 jiwa, hanya 52.404 anak yang sudah memiliki KIA dan target nasionalnya sebesar 42,404 atau 40%, dengan jumlah pegawai 8 orang dan operator 2 orang.

Walaupun KIA memiliki banyak fungsi namun sebagian masyarakat belum paham dan mengerti bahwa KIA ini penting bagi anak, sehingga belum berkeinginan untuk membuat KIA. Tambahan lagi, dari sisi implementor ditemukan beberapa tantangan seperti: kurangnya pengetahuan masyarakat tentang standar operasional prosedur pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, dan fasilitas pendukung yang masih kurang seperti, kurangnya blanko Kartu Identitas Anak (KIA), jaringan dan mesin cetak KIA yang sering mengalami gangguan.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Standar Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana Standar Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?
2. Apa Saja Faktor-Faktor Penghambat Standar Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, yang menjadi tujuan dalam penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Standar Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui Penghambat Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat ini diharapkan untuk menambah pengetahuan serta wawasan bagi pembaca dan juga sebagai pedoman untuk kemajuan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang terlebih pada pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

2. Manfaat Praktis

Manfaat ini diharapkan dapat memberikan masukan, pertimbangan serta perbandingan mengenai Standar Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.