

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela dalam Harbani pasolong 2010-128).

Dalam UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038 mengatakan bahwa pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan negara republik indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhssan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Salah satu pelayanan publik oleh pemerintah RepublikIndonesia adalah pelayanan pembuatan akta kelahiran. Dalam pelayanan akta kelahiran di Indonesia seperti pada pasal 32 Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 bahwa setiap kelahiran wajib melaporkan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 27 ayat 1 yang melampaui batas waktu 60 hari sejak tanggal kelahiran. Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran dilaksanakan setelah mendapatkan keputusan kepala instansi pelaksanaan setempat. Proses pembuatan akta kelahiran secara manual yaitu; 1) isi formulir permohonan akta kelahiran dan tandatangani. 2) serahkan formulir dengan persyaratan lengkap kepada petugas. 3) petugas melakukan verifikasi dan validasi persyaratan. 4) petugas merekam data kelahiran dalam database

kependudukan. 5) pejabat pencatatan sipil menandatangani dan menerbitkan kutipan akta kelahiran. 6) kutipan akta kelahitan diberikan kepada pemohon.

Akta kelahiran adalah Identitas setiap anak yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara. Hak atas identitas merupakan pengakuan bentuk negara terhadap keberadaan seseorang didepan hukum. Hak identitas bagi seorang anak dinyatakan tegas dalam pasal UU No.23 tahun 2002 tentang perlindungan anak. Pasal tersebut menyebutkan bahwa “setiap anak berhak atas suatu nama identitas diri dan status kewarganegaraan”. Akta kelahiran bertujuan untuk mengetahui atau mencatat jumlah dari kelahiran seorang anak disuatu daerah kemudian juga bertujuan untuk mengetahui bahwa telah lahirnya seorang warga disuatu tempat tersebut kemudian agar memudahkan orang tersebut dalam segala urusan.

Pelayanan akta kelahiran menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 (Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002) Tentang Perlindungan Anak pasal 28, yang menyatakan bahwa anak harus terdaftar dalam data kependudukan, sehingga diakui keberadaannya oleh pemerintah dan dapat menggunakan haknya dalam pelayanan masyarakat, adapun manfaat akta kelahiran adalah : a) Identitas anak. b) Administrasi kependudukan: KTP, KK. c) Untuk keperluan sekolah. d) Untuk pendaftaran pernikahan di KUA. e) Mendaftar pekerjaan. f) Persyaratan pembuatan Paspor. g) Untuk mengurus hak ahli waris. h) Mengurus asuransi. i) Mengurus tunjangan keluarga. j) Mengurus hak dana pension.

Berangkat dari hal tersebut maka di tabel ini adalah Aspek pelayanan akta kelahiran dalam bidang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malaka

Jumlah Penduduk Kabupaten Malaka

Tabel 1.1

N O	TAH UN	Semes ter	JumlahPend uduk	MemilikiAktaKe lahiran	BelumMemilikiAkta Kelahiran
1	2019	I	193,896	100,613	93,283
		II	194,924	121,398	73,526
2	2020	I	194,864	96,649	98,215
		II	195,029	96,870	98,159

Sumber: rencana strategis SKPD 2021 Dispendukcapil kab. Malaka

Dari tabel tersebut, aspek-aspek pelayanan akta kelahiran dalam bidang administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Malaka tidak berubah dari tahun-tahun sebelumnya. Meskipun begitu, pada bayi berakte kelahiran terlihat peningkatan di tahun 2019 semester 2. Akta kelahiran yang menjadi dokumen kependudukan resmi dan sah dari negara ternyata masih belum dapat dimiliki oleh setiap warga negara yang berhak untuk diakui kewarganegaraannya melalui salah satunya dengan akte kelahiran. Kedepannya hal ini akan menjadi penghambat ketika mereka akan melakukan berbagai kegiatan yang mewajibkan untuk menggunakan dokumen pendudukan, seperti misalnya untuk pendaftaran sekolah.

Serupa dengan pernyataan Drs Eddy Ismojo Msi, di dalam dokumen renstra SKPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disebutkan kekuatan dispendukcapil antara lain adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dan peluang yang dimiliki yaitu dengan terbentuknya Bank data kependudukan yang bisa dimanfaatkan sebagai pusat informasi bagi penduduk, lembaga, instansi dan masyarakat yang dibutuhkan. Namun

demikian, pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem informasi administrasi kependudukan bukanlah tidak lepas dari beberapa kekurangan. Penulis melakukan observasi langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kab. Malaka yang sudah mengaplikasikan sistem informasi administrasi kependudukan.

Dari hasil observasi lapangan (10/11/2020), Kabupaten Malaka mulai menerapkan SIAK ini sejak tahun 2015. Menemukan beberapa kekurangan/kelemahan. Kekurangan yang ada antara lain belum terbentuknya satu sistem yang saling terkait dan terpadu antara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang berdampak langsung pada data penduduk berbagai data dasar yang harus dimuktahirkan secara terus-menerus (berkelanjutan) dengan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Tanpa sistem terkait dan terpadu, akan sulit bagi pemerintah untuk menyediakan data dan informasi mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang lengkap, akurat, mutakhir dan mudah diakses, seperti yang diamanatkan oleh peraturan pemerintah nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Sehingga sulit bagi pemerintah untuk mengetahui jumlah penduduk yang belum memiliki dokumen kependudukan.

Faktanya yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur pemerintah belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara lain pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administrative, kurang adanya keterbukaan prosedur dan memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efesien, serta masih kurangnya keadilan dalam memberikan pelayanan serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung.

Dengan adanya masalah dalam pelayanan akta kelahiran, secara manual SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada.

Dalam pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya.

Berkaitan dengan masalah dalam pelayanan akta kelahiran tersebut maka SIAK digunakan untuk mengolah data kependudukan dilingkungan pemerintah daerah. Memasukan data di dalam SIAK ini yang utama diperlukan adanya NIK (Nomor Induk Kependudukan). Menurut Nugroho (2010:169), fasilitas Penerapan SIAK ini dibagi menjadi beberapa bagian yaitu; 1) modul input data. 2) modul pemrosesan dan pencetakan transaksi. 3) modul cetak keterangan. 4) modul laporan kependudukan. 5) modul fasilitas komunikasi.

Dengan diterapkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, diharapkan memudahkan pegawai didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun dilapangan, masih dijumpai pegawai yang belum bisa mengoperasikan perangkat komputer, kurangnya unit komputer yang tersedia di kantor. Dan ruangan belum memungkinkan untuk menambahkan beberapa unit computer di kantor dikarenakan ruangan yang sempit. Padahal, hal tersebut merupakan syarat mutlak untuk menjalankan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dengan demikian dapat dipastikan pelayanan yang diberikan akan mengalami hambatan.

Dari uraian di atas, peneliti ingin mengkaji bagaimana penerapan SIAK terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Malaka. Dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Analisis Penerapan SIAK terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Malaka. Sehubungan dengan hal ini maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Analisis Penerapan**

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.”

1.2 Rumusan Masalah

Sejalan dengan uraian dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang akan dijawab melalui penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka?
3. Apakah ada pengaruh dalam penerapan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan Sistem Informasi administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten malaka .
2. Untuk mengetahui Bagaimana kepuasan masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.
3. Untuk mengetahui Apakah ada pengaruh dalam sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi Penulis

Bagi penulis berguna sebagai suatu sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis dan metodologi serta memiliki kemampuan dalam menganalisis setiap gejala dan permasalahan di lapangan.

2. Bagi Dinas Kependudukan

Sebagai masukan bagi dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka, untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam proses pelayanan kepada masyarakat terkait tentang administrasi kependudukan.

3. Bagi Masyarakat

Yaitu memberikan gambaran secara objektif kepada masyarakat terkait mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang dalam penelitian kali ini adalah terkait dengan administrasi kependudukan yang di selenggarakan oleh pemerintah.