

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada hakekatnya manusia lahir di dunia membawa hak-haknya, sudah sepatutnya memiliki masyarakat yang sadar akan pentingnya dan perlunya memiliki bukti tertulis dalam menentukan statusnya. Agar seseorang dapat diakui statusnya, maka perlu mendaftarkan diri pada Lembaga Catatan Sipil (LCS), yang berbentuk Akta Kelahiran.

Akta Kelahiran adalah dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan negara. Akta Kelahiran dicatat dan disimpan di Kantor Lembaga Catatan Sipil (LCS). Maka pemerintah Kota Gunungsitoli mengeluarkan Peraturan daerah No. 19 Tahun 2010 tentang penyelesaian administrasi kependudukan, sehingga dapat memberikan pelayanan dengan baik terhadap penerbitan akta kelahiran.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya

peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Agar Pelayanan penerbitan akta kelahiran semakin cepat dan berkualitas, sebagaimana diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan” bahwa untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang di alami oleh penduduk Indonesia dan warga Negara Indonesia yang berada diluar wilayah kesatuan republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan”, dan Peraturan Presiden No. 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan kebijakan pelayanan penerbitan akta kelahiran di atas, maka pemerintah Kota Gunungsitoli memberikan pelayanan penerbitan akta kelahiran kepada masyarakat sesuai prosedur dan peraturan daerah dan peraturan pemerintah.

Agar pelayanan penerbitan akta kelahiran diatas berjalan dengan baik, maka lembaga catatan sipil memfasilitasi dalam proses penerbitan akta kelahiran kepada masyarakat berupa informasi awal yang berkenaan dengan penerbitan akta kelahiran.,

Sehingga pengajuan permohonan penerbitan akta kelahiran dapat berjalan dengan lancar dalam kebijakan diatas, Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil melaksanakan sosialisasi tentang mekanisme pengurusan permohonan, syarat dan penghitungan biaya.

Dalam melaksanakan tugasnya yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli sebagai lembaga yang berhak menerbitkan akta kelahiran, hasil fasilitasi penerbitan akta kelahiran akan memberikan dampak yang berguna bagi masyarakat yang mengurus penerbitan akta kelahiran.

Dengan demikian, jika dicermati inti kebijakan publik diatas adalah untuk mengetahui penerapan kebijakan terhadap proses percepatan pelayanan penerbitan akta kelahiran. Meskipun Pemerintah Kota Gunungsitoli telah menggulirkan kebijakan terhadap pelayanan penerbitan akta kelahiran. Namun tidak serta merta diimbangi dengan pelayanan yang semakin baik. Hasil pengamatan pendahuluan peneliti dilapangan terlihat adanya gejala-gejala yang menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran.

Masalah yang peneliti dapatkan dari observasi sementara adalah kekecewaan yang dialami masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan dalam memberi layanan dan kurangnya keadilan dalam pemberian layanan dimana mereka lebih mengutamakan kerabat serta keluarganya, dengan kata lain apabila mereka mempunyai kerabat atau keluarga, maka pengurusannya juga akan lebih cepat dan gampang (Wawancara pada tgl.18/11/2013).

Gejala-gejala tersebut, antara lain setiap pengurusan akta kelahiran masyarakat selalu dibebani dengan aturan-aturan administrasi yang sangat membingungkan karena masih banyak masyarakat dari desa atau kecamatan yang jauh dari perkotaan masih belum mendapatkan informasi bagaimana aturan pengurusan akta kelahiran yang merupakan lemahnya jangkauan sosialisasi pemerintah daerah dalam menginformasikan tata cara pengurusan akta kelahiran.

Kemudian di tambah dengan biaya-biaya yang tidak resmi yang membebani masyarakat, prosedur pelayanan terlalu birokratis, dimana masih ada masyarakat dari desa dan kecamatan yang jauh dari perkotaan masih belum mengetahui kegunaan dari penerbitan akta kelahiran.

Sehingga masyarakat kurang simpatik (kecewa) terhadap layanan yang diperoleh. Gejala lainnya, tidak adanya kepastian waktu mengenai pengurusan penerbitan akta kelahiran. Lama pengurusan atau waktu standar yang dijanjikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, ternyata realisasinya diatas satu bulan bahkan lebih, tetapi apabila diurus oleh calo dapat selesai dalam waktu satu minggu.

Tentu saja ini akan mengakibatkan kekecewaan masyarakat terhadap bentuk pelayanan yang diterima. Gejala lain menunjukkan, ketika pemohon sampai di kantor lembaga catatan sipil, sikap para petugas kurang memberikan perhatian.

Terkadang pemohon dibiarkan menunggu sampai urusan yang lain selesai hingga jam istirahat tiba, pemohon terpaksa menunggu hingga saat jam istirahat selesai, namun ternyata sama saja. Pada akhirnya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengatakan jam kantor sudah selesai dan si pemohon dipersilahkan untuk kembali mengurusnya pada jadwal kantor berikutnya.

Sehingga menimbulkan munculnya keluhan-keluhan para pemohon terhadap perilaku aparat dalam memperoleh pelayanan akta kelahiran, sikap aparatur itu membuat pengharapan para pemohon pelayanan penerbitan akta

kelahiran justru menimbulkan kekecewaan akan layanan dari petugas Catatan Sipil.

Mengamati fenomena di atas, tampaknya gejala kualitas pelayanan birokrasi hampir merata (sama) di seluruh Indonesia, dengan terlihat gejala-gejala mengenai pelayanan yang belum memenuhi harapan klien. Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian di atas.

Peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kebijakan pemerintah terhadap kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran yang mana sepengetahuan peneliti sampai saat ini belum ada penelitian yang menyoroti hal yang sama.

Atas pemikiran tersebut peneliti berkeyakinan bahwa kajian ini sangat penting dan strategis karena benar-benar memberikan manfaat bagi pelaksana pelayanan penerbitan. Sebab apabila tidak dilakukan pembenahan oleh pemerintah Kota Gunung Sitoli dan melupakan kepentingan masyarakat sebagai pemberi kedaulatan dikhawatirkan akan merusak citra pemerintah daerah itu sendiri.

Maka pada kesempatan ini, maka penulis mengajukan judul **”Pengaruh Kebijakan Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah untuk riset ini adalah “Bagaimana pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam pelayanan

penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli?”

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut: “Untuk mengetahui berapa besar pengaruh pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli”.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian dapat bermanfaat berdasarkan beberapa kepentingan, Pertama bagi penulis, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai masalah dan proses penerbitan akta kelahiran. Kedua bagi masyarakat, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui bagaimana cara mendapatkan akta kelahiran yang sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada.

Ketiga bagi pengamat, riset ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam melaksanakan penelitian yang lebih jauh mengenai kebijakan penerbitan akta kelahiran. Keempat bagi pemerintah, riset ini bermanfaat sebagai pertimbangan dan bahan masukan mengenai kebijakan yang berhubungan dengan pelayanan penerbitan akta kelahiran.