

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyak orang berpendapat bahwa pelayanan pada masyarakat hanya dilakukan oleh perusahaan-perusahaan atau pihak swasta yang memproduksi barang dan jasa namun sebenarnya pendapat tersebut kurang tepat, karena dalam kenyataannya bahwa pemerintah pun salah satu tugas pokoknya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut dengan *public service*, misalnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam (Ardianor dan Suriyani, 2017:3)

Dalam sebuah organisasi sumber daya salah satu yang paling menentukan dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan apalagi sumber daya manusia, Sumber Daya Manusia merupakan penyelenggara tugas-tugas yang ada, namun dengan perkembangan teknologi yang masuk kesuatu organisasi turut membantu dalam proses pelaksanaan tugas, tetapi sering terjadi pemimpin tidak menyadari bahwa yang sangat menentukan untuk mencapai tujuan itu bukan teknologi yang ada, tetapi adalah pegawai yang bertugas di instansi tersebut.

Setiap organisasi baik itu organisasi pemerintah maupun swasta berusaha meningkatkan pencapaian efektivitas kerja para pegawainya yang semaksimal mungkin dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat juga dalam hal batas-batas kemampuan yang dilakukan dalam hubungannya baik dalam mencapai tujuan bila terdapat seluruh aspek manajemen dalam organisasi tersebut melaksanakan tugas masing - masing dengan tertib sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, dengan selalu memegang teguh disiplin berdasarkan prinsip-prinsip organisasi dan mengindahkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta kebijaksanaan dan prosedur yang telah direncanakan dan digariskan oleh pemimpin organisasi dalam (Ardianor dan Suriyani,2017:3-4)

Menurut Sondang P. Siagian (2002) memberikan definisi efektivitas adalah Pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendakati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Efektifitas adalah salah satu bentuk pencapaian yang harus diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan. Tingkat efektifitas dapat diukur dengan membandingkan rencana sebelumnya dengan target yang sudah dicapai dan tingkat ukur itu kita bisa melihat apakah sudah mencapai tujuan yang sudah ditentukan, jika hasil

pekerjaan yang sudah dilakukan tidak dapat tercapai sesuai dengan rencana sebelumnya maka hal itu tidak dikatakan efektif begitu juga sebaliknya jika pekerjaan yang dilakukan sudah mencapai tujuan maka hal itu dikatakan efektif. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilakukan dengan benar dan mendapatkan hasil yang bermanfaat (Siagian, 1987:76) .

Pelayanan publik ialah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.(Poltak dalam suparman:2017: 44). Pelayanan yang diterima oleh masyarakat yaitu berupa pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. pelayanan kebutuhan dasar meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan dasar dan kebutuhan pokok. Sedangkan pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. (Mahmudi dalam hardiyansyah, 2018:26).

Menurut Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dalam Pasal 1 Ayat (1) disebutkan bahwa “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,

pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain .”

Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan Provinsi Jawa timur dalam rangka melayani permohonan masyarakat di bidang administrasi kependudukan membentuk (OPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) melalui Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan kewenangan tersebut, maka terdapat beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yakni penerbitan Kartu Keluarga (KK), penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), akta pengakuan anak dan penerbitan surat keterangan kependudukan. Di Kabupaten Pasuruan dalam mempermudah masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan dengan adanya dispendukcapil per-Kecamatan di 24 Kecamatan di Kabupaten Pasuruan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomer 40 tahun 2019 .

Mengacu kepada penjelasan di atas, salah satu pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari yaitu pelayanan pembuatan kartu

identitas anak. Kartu identitas anak merupakan identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Berkaitan dengan hal tersebut terdapat dalam Peraturan Menteri dalam Negeri No.02 tahun 2016 tentang kartu identitas anak .

Dalam penyelenggaraan pemerintahan di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari, kegiatan pelayanan pembuatan kartu identitas anak (KIA) sebagai pendaftaran penduduk dalam rangka sistem informasi administrasi kependudukan (siak) merupakan salah satu fungsi penting pemerintahan dispendukcapil kecamatan. Pelayanan pembuatan kartu identitas anak (KIA) di dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini sendiri mulai pada bulan Januari 2020 dan sudah sekitar 2000 kartu identitas anak yang telah diterbitkan, dalam pembuatan kartu identitas anak di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari bisa dengan cara massal yaitu pengumpulan berkas pendaftaran kartu identitas anak dikoordinir oleh pihak sekolah, setiap individu tidak perlu datang langsung ke Dispendukcapil Kecamatan Purwosari dan juga bisa secara individu yaitu orang tua dengan membawa berkas pendaftaran kartu identitas anak langsung ke Dispendukcapil Kecamatan Purwosari.

Menurut Abdul rahmat (2003:92) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah

tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya, dari teori tersebut ada beberapa indikator untuk mengukur efektivitas dari pelayanan sehingga sebuah pelayanan dapat dilihat keefektifitasnya. Dalam pelaksanaan pelayanan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari, Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pelayanan Kartu identitas anak masih mengalami ketidaktepatan dalam penerbitan/mencetak Kartu identitas anak, juga sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dalam proses menunjang pelayanan kepada masyarakat, kondisi ini tidak sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Abdul Rahmat dimana efektivitas adalah memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana yang menghasilkan pekerjaan tepat pada waktunya.

Dari beberapa fenomena yang terjadi dan yang telah dipaparkan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari”**

1.2. Rumusan masalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari?

2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan pembuatan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kecamatan purwosari?

1.3. Tujuan

1. Untuk menjelaskan efektivitas pelayanan pembuatan kartu identitas anak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari terutama hal yang mempengaruhi efektivitas.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa saja faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan pembuatan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari .

1.4. Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara Teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperkaya kajian-kajian ilmu pelayanan publik serta memberikan pengetahuan serta wawasan bagi para pembaca mengenai efektivitas pelayanan pembuatan kartu identitas anak, khususnya mengetahui faktor yang mempengaruhi efektivitas dan dapat digunakan untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Bagi peneliti, untuk mengembangkan pengetahuan tingkat keefektifan pelayanan dalam pembuatan kartu identitas anak serta ketrampilan guna untuk membentuk sumber daya manusia yang berkualitas.

1.4.3. Manfaat bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk instansi sebagai bahan evaluasi dalam menerapkan layanan pemerintah dan evaluasi dalam terciptanya budaya kerja yang bertanggung jawab dan berguna bagi pemerintah.

1.4.4. Manfaat bagi Masyarakat

Bagi masyarakat, Diharapkan nantinya dapat membuka ruang kesadaran masyarakat untuk memahami pelayanan pembuatan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari .