

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk jasa dan bentuk barang publik yang pada prinsipnya merupakan tugas dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan. Dalam penyelenggaraan pelayanan public aparat pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melayani berbagai kebutuhan publik seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Surat Pindah, dan sekarang juga melayani Kartu Identitas Anak (KIA).

Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas terhadap jasa sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan dan kualitas penggunaannya. Pelayanan yang kurang memuaskan akan berdampak negatif kepada pelaksana maupun penyelenggara yang mempunyai kewenangan terhadap pelayanan tersebut, bahkan bisa sampai merusak reputasi institusi atau korporasi yang melaksanakan kegiatan tersebut. Hal ini menjadi tantangan besar kepada para penyelenggara atau aparat sipil negara untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang baik serta berintegritas.

Untuk membentuk sebuah keluarga tentunya perlu ikatan yang disebut perkawinan. Perkawinan ini harusnya di langungkan seumur hidup dan tidak

dapat diputus begitu saja hanya kematian yang dapat memisahkan dua insan yang sudah menjalin perkawinan. Dalam perkawinan juga harus berpegang teguh sesuai hukum dan ajaran agama yang di anut. Suatu perkawinan harus didasarkan pada hukum maka Undang-Undang yang mengatur tentang Perkawinan terdapat dalam Undang-Undang No.1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. Dalam pasal 1 Undang-Undang Perkawinan ini menyebutkan bahwa “Perkawinan ialah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”.

Dalam sebuah ikatan perkawinan tentu tidak lengkap jika tidak dikaruniai anak. Anak merupakan keturunan dari kedua orang yang disebut suami istri dari hasil perkawinan, akan tetapi terkadang juga ada anak yang terlahir tanpa adanya ikatan perkawinan yang sah (luar kawin). Ada dua jenis anak yang dilahirkan dan dijadikan menjadi dua golongan yaitu anak sah dan anak tidak sah (anak luar kawin).

Di Pasuruan ini terdapat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan yang tugas nya juga sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pasuruan yang memberikan pelayanan berkaitan dengan administrasi kependudukan yaitu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Salah satu pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari ini adalah pelayanan pencatatan kelahiran (kutipan akta kelahiran).

Akte kelahiran atau surat keterangan kelahiran ini sangat penting, karena sebagai bukti adanya kelahiran bayi dalam keadaan hidup. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 27 tentang Administrasi Kependudukan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Pelaporan kelahiran yang melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari sejak tanggal kelahiran, pencatatan dan penerbitan akta kelahiran dilaksanakan setelah mendapatkan keputusan kepala instansi pelaksana setempat.

Kemudian pejabat pencatatan sipil mencatat pada register akta kelahiran dan diterbitkan kutipan akta kelahiran. Register terhadap kelahiran anak ini dikuatkan oleh Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, dalam pasal 28 ayat (1) mengatakan bahwa didasarkan pada surat keterangan dari orang yang menyaksikan dan/atau membantu proses kelahiran sedangkan dalam pasal 5 dikatakan bahwa sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan dari seorang anak, maka setiap anak berhak atas suatu nama dan identitas diri itu harus diberikan sejak kelahiran yang dituangkan dalam akte kelahiran. Penerbitan kutipan akta kelahiran dilaksanakan di tempat domisili penduduk. Pencatatan kelahiran terhadap kelahiran anak yang tidak diketahui asal usulnya dilakukan oleh pejabat pencatatan sipil di daerah ditemukannya anak, berdasarkan laporan yang menemukan dilengkapi berita acara dari kepolisian setempat.

Perlindungan dan hak-hak terhadap anak sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. Dalam Undang-

Undang tersebut tidak dibedakan antar anak sah dan anak luar nikah. masyarakat masih banyak yang kurang mengerti tentang prosedur untuk pembuatan akte kelahiran, dikarenakan hubungan sosial masyarakat dengan aparaturn pemerintahan masih kurang menyeluruh akibatnya ketidaktahuan masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan termasuk akte kelahiran anak luar nikah tersebut.

Menurut Zeithaml dkk (1990:16) untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Metode ini digunakan oleh organisasi pelayanan publik guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dalam pelaksanaan pembuatan akte kelahiran anak luar nikah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari ini terdapat beberapa indikator yang masih belum terpenuhi seperti fasilitas yang ada masih kurang memadai kurangnya berkas-berkas yang dibawa ataupun ketidaktahuan masyarakat dalam prosedur yang ditentukan dan asumsi masyarakat tentang kelambatan pegawai dalam penerbitan dokumennya. Kondisi ini masih belum memenuhi teori yang disampaikan Zeithaml dkk dimana kualitas pelayanan yang baik dilihat dari terpenuhinya kelima indikator tersebut.

Dari beberapa fenomena yang terjadi dan yang telah dipaparkan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran anak luar nikah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas ada perumusan masalah yang harus di perhatikan :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan akte kelahiran anak luar nikah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari ?
2. Apa saja kendala yang terjadi dalam penerbitan akta kelahiran anak luar nikah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan akte kelahiran anak luar nikah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang terjadi dalam penerbitan akte kelahiran anak luar nikah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari ?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat secara teoritis

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua kalangan dan memberi pengetahuan dalam kualitas pembuatan akte kelahiran anak luar nikah yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari ini.

2. Penelitian ini juga diharapkan menjadi pedoman bagi peneliti lainnya untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pembuatan akte kelahiran anak luar nikah yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari ini.

1.4.2 Manfaat secara praktis

1. Penelitian ini diharapkan mampu memperjelas tentang kualitas pembuatan akte kelahiran anak luar nikah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari
2. Sebagai bahan masukan kepada pemerintah agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan kebutuhan masyarakat yang dapat terpenuhi dalam bidang administrasi kependudukan termasuk akte kelahiran anak luar nikah
3. Untuk pembaca, sebagai bahan referensi yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian lebih lanjut, dimasa yang akan datang