

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga Negara masyarakat dan penduduk dalam memenuhi setiap hak dan kebutuhan. Dengan jumlah penduduk yang besar saat ini, Indonesia adalah satu kesatuan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar ke-4 di dunia dalam hal ini, tidak salah jika negara terbesar di dunia adalah negara Indonesia, didirikan agar warga negara Indonesia berhak atas pengakuan, keamanan, dan kepastian hukum.

Saat ini setiap penduduk Indonesia mendapat perlindungan dari ancaman, diskriminasi, dan bentuk pelecehan lainnya dari negara. Masyarakat yang tinggal di tanah Indonesia dilindungi oleh perlindungan ini, dan mereka wajib memastikan bahwa masyarakat umum mengetahui hukum yang mengatur oleh karena itu masyarakat Indonesia wajib mendaftarkan diri secara perdata dimanapun. Peraturan perundang-undangan yang berjenjang itu telah dikeluarkan, seperti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang telah diganti dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang kependudukan administrasi. Pendaftaran dan pencatatan sipil sangat penting dilakukan oleh setiap penduduk dalam tertib penyelenggaraan administrasi kependudukan termasuk melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Akte Kelahiran, Kartu Keluarga dan lain-lain sebagainya.

Jika seseorang berdomisili dinegara Indonesia sudah menikah dan berusia di atas 17 tahun ia harus memiliki dokumen penting seperti E-KTP. Untuk itulah program Kartu Tanda Penduduk (KIA) digulirkan saat ini. Menurut Rima melira (2018) anak adalah generasi penerus bangsa dan memiliki harkat dan martabat yang melekat sebagai manusia. Selain itu anak memiliki hak dan tanggungjawab penting yang harus dilindungi dan di penuhi oleh negara, pemerintah, orang tua, dan masyarakat agar menjadi anak yang baik.

Menurut Saraswati (2015) sejumlah upaya masih terus dilakukan untuk memberikan perlindungan yang terbaik bagi anak, salah satunya adalah pembuatan dokumen hukum yang melindungi hak-hak anak yaitu Konvensi Hak Anak (KHA). Majelis hukum perserikatan bangsa meratifikasi konfensi hak anak pada tanggal 20 November 1989, sebagai sarana untuk melindungi hak asasi anak, hak untuk bertahan hidup, hak atas perlindungan, hak untuk tumbuh dan berkembang, dan hak untuk berpartisipasi adalah empat kelompok hak dasar yang membentuk pasal 54 KHA.

Undang-Undang perlindungan anak mengatakan bahwa setiap anak berhak atas nama untuk identitas diri dan status kewarganegaraan yang merupakan salah satu bentuk perlindungan terhadap hak-hak anak. Hak seorang anak untuk memiliki nama, kewarganegaraan, dan hubungan dengan keluarga di kenal sebagai hak atas identitas anak. Pasal 27 Undang-Undang perlindungan anak amandemen 1, menentukan identitas anak, identitas anak di catat pada akta kelahiran sejak lahir, identitas anak dibuktikan dengan akta kelahiran.

Oleh karena itu penting bagi anak-anak dibawah usia 17 tahun yang belum menikah untuk mendapatkan Kartu Identitas Anak (KIA) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan dan Kabupaten. Pemerintah berharap setiap anak di Indonesia dapat menunjukkan identitas nya dengan Kartu Identitas Anak (KIA) yang belum berusia di atas 17 tahun.

Program Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan amanat pemerintah untuk memberikan identifikasi kependudukan kepada semua anak dalam rangka menjaga dan meningkatkan pelayanan publik khususnya bagi anak yang melakukan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Pemerintah menilai ketersediaan Kartu Identitas Anak memudahkan pendataan kependudukan, pemberdayaan anak dan pencegahan perdagangan anak dengan memberikan bukti yang diperlukan untuk menetapkan identitas anak. Sebagaimana telah dijelaskan tujuan perlindungan anak adalah untuk memberikan hak dan keamanan hidup tanpa adanya diskriminasi, memperlakukan setiap anak sesuai dengan kepentingan dan tujuan Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini didasarkan pada perlindungan hak dari setiap anak yang telah memiliki Kartu Identitas Anak (KIA).

Sejak diluncurkan pada tahun 2016 program Kartu Identitas Anak menjadi salah satu upaya untuk mewujudkan penyelenggara pelayanan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan pelayanan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Menurut pasal 1 Undang-Undang nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan merupakan rangkaian pendataan dan kegiatan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan

kependudukan atau pencatatan sipil pengolahan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan hasil untuk pelayanan umum. Administrasi kependudukan adalah rangkain kegiatan pendataan dan penerbitan.

Peningkatan pelayanan publik di Indonesia ini cenderung berjalan ditempat, namun implikasinya diketahui sangat luas karena menyentuh semua ruang publik dalam kehidupan ekonomi, sosial, dan politik. Pelayanan kepada masyarakat telah menjadi isu utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang menjadi isu kebijakan yang semakin strategis budaya dan faktor lainnya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai menawarkan jenis bantuan (melayani) kebutuhan individu atau jaringan yang memiliki kepentingan asosiasi sesuai dengan pedoman dasar dan metode yang telah ditetapkan. Tujuan utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, menurut Rasyid (2000) diadakan untuk melayani masyarakat daripada dirinya sendiri dan untuk menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama. Akibatnya birokrasi publik memiliki tugas dan kewajiban memberikan pelayanan secara profesional. Menurut KEMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang dimaksud dengan publik adalah setiap dan segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi persyaratan penerima pelayanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Oleh karena itu, pemenuhan persyaratan mereka yang menerima pelayanan publik, yaitu penyelenggaraan negara pemenuhan keinginan dan persyaratan masyarakat dianggap sebagai pelayanan publik atau pelayanan administrasi yang

diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan. Karena administrasi memberikan pelayanan yang ditujukan secara praktis artinya penting penerima manfaat administrasi dikaitkan secara efektif dengan penciptaan atau penyampaian dari interaksi yang sebenarnya.

Pengertian kualitas pelayanan publik suatu kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, masyarakat, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitas dilakukan pada saat pelayanan publik diberikan. Perilaku konsumen atau cara konsumen menemukan, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk atau jasa yang menurut mereka akan memenuhi kebutuhan mereka (Ibrahim, 2008:22).

Karakteristik kualitas pelayanan publik berikut dapat digunakan untuk menentukan baik atau buruknya pelayanan publik menurut Tjiptono (1997:55) yaitu:

1. Kecepatan pelayanan, termasuk waktu proses dan waktu tunggu,
2. Ketepatan pelayanan,
3. Profesionalisme dan keramahan dalam pemberian pelayanan,
4. Kemudahan akses pelayanan, seperti jumlah petugas yang melayani dan fasilitas penunjang seperti komputer,
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, seperti aksesibilitas informasi dan tempat parkir, ruang layanan, dan fasilitas lainnya,
6. Penambahan fitur penunjang layanan seperti AC dan kebersihan perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan publik agar dapat menilai sejauh mana mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Salah satu jenis pelayanan publik yang terdapat di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah proses pengurusan dan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Dalam proses pelayanan publik ini terdapat beberapa

permasalahan pada kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) dimana bagian pelayanan yang masih belum dapat dinyatakan sudah dapat berjalan dengan baik yang mana masih terkendala oleh proses yang lama dan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur dalam pengurusan Kartu Identitas Anak yang pada umum dapat selesai dalam jangka 1-3 hari bahkan dapat selesai dalam 1 hari. Selain itu pengelolaan Kartu Identitas Anak (KIA) masih terkendala dengan fasilitas yang belum memadai sedangkan dalam satu hari pengurusan Kartu Identitas anak dapat mencapai 50-100 anak yang mau mengurus kartu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA).

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengurusan KIA

Kecamatan	Desa/Kelurahan	Memiliki KIA		
		L	P	Jumlah
Gunung Kijang	Kawal	561	570	1.131
	Gunung Kijang	332	214	437
	Malang Rapat	196	172	368
	Teluk Bakau	107	97	204
Bintan Timur	Kijang Kota	2.284	2.049	4.333
	Sungai Lekop	776	743	1.519
	Gunung Lengkuas	601	542	1.143
	Sungai Enam	295	273	568
Bintan Utara	Tanjung Uban Kota	640	587	1.227
	Tanjung Uban Utara	562	527	1.089
	Tanjung Uban Selatan	632	556	1.188

	Tanjung Uban Timur	173	148	321
	Lancang Kuning	189	174	363
Teluk Bintan	Tambeling Tanjung	239	218	457
	Bintan Buyu	215	215	430
	Pangkil	92	97	189
	Penaga	189	167	356
	Pengujan	136	128	264
	Tembeling	154	150	304
Tambelan	Teluk Sekuni	27	25	52
	Batu Lepuk	40	28	68
	Kampung Hilir	163	158	321
	Kampung Melayu	23	23	46
	Pulau Mentebung	7	6	13
	Pulau Pinang	4	7	11
	Kukup	38	44	82
	Pengikik	13	4	17
Teluk Sebong	Kota Baru	190	185	375
	Berakit	165	148	313
	Ekanq Anculai	184	166	350
	Pengudang	146	115	261
	Sebong Lagoi	341	310	651
	Sebong Perih	337	303	640
	Sri Bintan	200	164	364
Toapaya	Toapaya Asri	311	308	619
	Toapaya	111	117	228
	Toapaya Utara	116	121	237
	Toapaya Selatan	647	534	1.181
Mantang	Mantang Baru	110	105	215
	Mantang Besar	146	105	251
	Mantang Lama	93	92	185
	Dendun	96	91	187
Bintan Pesisir	Kelong	266	245	511
	Mapur	94	93	187
	Numbing	186	167	353
	Air Gelubi	103	124	227
Seri Kuala Lobam	Teluk Lobam	128	139	267
	Tanjung Permai	356	328	684
	Busung	95	85	180
	Teluk Sasah	570	574	1.144

	Kuala Sempang	182	187	369
Gran Total		13.752	12.728	26.480

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan uraian diatas mengenai fenomena masalah yang peneliti temukan dalam observasi lapangan sehingga dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas yang telah di paparkan maka diketahui rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan kartu identitas anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan tujuan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut: “Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan”.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berkontribusi dalam kajian teori kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Identitas Anak yaitu teori Pararusman ddk (Dalam Nurdin, 2019 : 20) ada kesamaan indikator yang digunakan yaitu daya tanggap. Dari penelitian peneliti melihat ada satu aspek tersebut yaitu kepengurusa Kartu Identitas Anak

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan terhadap pembaca dan dapat menjadi referensi, mengenai kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.