

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam sejarah perkembangan administrasi publik, pelayanan publik pada awalnya dipahami hanya sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh negara, di mana warga negara menerima pelayanan publik dari pemerintah untuk kepentingan umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan terhadap kebutuhan individu atau kelompok masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu instansi, mengikuti aturan dasar dan prosedur yang telah ditentukan. Memberikan pelayanan merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kepentingan masyarakat, Jadi, dalam hal ini pemerintah tidak melayani dirinya sendiri, sebaliknya dilayani oleh rakyat, tetapi pemerintah adalah "pelayan rakyat".

Sebuah layanan adalah sebuah proses karena pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan. Sebagai suatu proses pelayanan yang dilakukan secara teratur dan berkesinambungan serta meliputi hajat hidup semua orang dalam masyarakat. Salah satu perwujudan fungsi lembaga negara sebagai pegawai negeri dan abdi negara adalah melayani masyarakat melalui lembaga negara. "Pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan yang menerimanya dan untuk menegakkan ketentuan peraturan perundang-undangan."

Pasal 53 ayat (1) Undang-Undang Hak Asasi Manusia menyatakan bahwa “setiap anak sejak dalam kandungan, berhak untuk hidup, mempertahankan hidup, dan meningkatkan taraf kehidupannya”. Kemudian ditegaskan kembali pada ayat (2) bahwa “Setiap anak sejak kelahirannya, berhak atas suatu nama dan status kewarganegaraannya”. Itu artinya status hukum seseorang sebagai pribadi yang memiliki hak dan kewajiban dimulai sejak dalam kandungan sampai dengan kematiannya. Bagian dari hak asasi manusia adalah hak atas identitas dan status kewarganegaraan. Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Anak mengatakan bahwa “Identitas dan status kewarganegaraan harus diberikan kepada seorang anak semenjak ia dilahirkan ke atas dunia”. Selanjutnya pada ayat (2) disebutkan bahwa “Identitas tersebut dituangkan dalam sebuah akta kelahiran”.

Akta kelahiran adalah dokumen yang dikeluarkan pemerintah dalam bentuk selembar kertas yang berisi informasi tentang identitas anak yang lahir berupa nama, tanggal lahir, nama orang tua, dan tanda tangan pejabat yang berwenang.¹ Ada tiga alasan pentingnya pencatatan kelahiran yaitu:

1. Pencatatan kelahiran adalah pengakuan formal mengenai keberadaan seseorang anak secara individual terhadap negara dan status anak dalam hukum.
2. Pencatatan kelahiran adalah elemen penting dari perencanaan nasional untuk anak-anak, memberikan dasar demografis agar strategis yang efektif dapat dibentuk.

¹ Srinurbayanti Herni, Rofiandri Ronal, dan Novitarini Wini. 2003. Publikasi Hak Masyarakat Dalam Bidang Identitas Cet 2. Jakarta: Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia. hlm 19.

3. Pencatatan kelahiran adalah cara untuk mengamankan hak anak lain misalnya identifikasi anak sesudah berperang, ditelantarkan atau diculik agar anak dapat mengetahui orang tuanya (khususnya jika lahir diluar nikah), sehingga mendapat akses pada sarana atau prasarana dalam perlindungan negara dalam batas usia hukum (misalnya: pekerjaan, rekrutmen ABRI, dalam sistem peradilan anak) serta mengurangi atau kemungkinan perdagangan bayi.²

Dalam Pasal 55 ayat (1) Undang-Undang Perkawinan menyebutkan bahwa “asal usul seorang anak hanya dapat dibuktikan dengan akta kelahiran yang autentik, yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang”. Akta kelahiran digunakan untuk membuktikan identitas seseorang yang pasti dan sah yang di keluarkan oleh suatu lembaga yang berwenang mengeluarkan akta tersebut. Instansi yang berwenang mengeluarkan akta kelahiran adalah kantor catatan sipil yang berada di bawah pemerintah daerah setingkat kabupaten atau kota. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah kantor yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lain yang di berikan Bupati/Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Fungsi utama dari akta kelahiran adalah menunjukkan hubungan hukum antara anak dengan orang tuanya secara hukum. Di dalam akta kelahiran dimuat nama Ayah dan Ibu dari si anak yang merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki sang anak. Selain itu, akta kelahiran juga

² Daly Erni. 1999. Kajian Implementasi Peraturan Perundang-undangan dalam hal Pembuatan Akta Kelahiran. (Laporan Penelitian Depok). hlm 2

digunakan sebagai syarat dalam pembuatan dokumen administrasi kependudukan lainnya seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan peristiwa hukum lainnya.³

Berdasarkan paparan diatas, dapat diketahui bahwa akta kelahiran merupakan dokumen yang selalu menjadi persyaratan penting untuk berurusan di berbagai pusat pelayanan publik. Karena perannya yang sangat penting, seringkali masyarakat mengurusnya disaat dokumen itu diperlukan dan berkeinginan agar dokumen tersebut dapat diselesaikan dengan cepat. Hal ini merupakan suatu gejala yang berkembang ditengah-tengah masyarakat terutama pada masyarakat Kota Depok.

Terkait pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil khususnya di kota Depok masih banyak masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintahan, seperti dalam pelayanan pencatatan sipil khususnya pembuatan akta kelahiran dan pengurusan surat kematian dimana pelayanannya masih rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian kepada masyarakat tentang persyaratan administratif, keterbukaan terkait prosedur dalam memperoleh pelayanan, juga keadilan dalam pemberian pelayanan, serta kurangnya kesadaran dan akses pengurusan data kependudukan yang begitu jauh. Seperti pendapat yang diperkuat dalam jurnal penelitian Asep (2017:9) yang mengatakan bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran masih rendah, terlebih lagi masyarakat merasa sulit untuk melakukan pengurusan akta kelahiran, baik

³ Rodya Annisa Santi, Peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Yogyakarta Terhadap Pencatatan Kelahiran Yang Melampaui Batas Waktu Sebagai Upaya Perlindungan Hak Anak. (skripsi) Universitas Gajah Mada, 2016. hlm 3.

karena faktor ketidaktahuan prosedur pembuatan maupun faktor kesadaran itu sendiri (kemauan untuk melakukan pengurusan), hal ini secara langsung terkait dengan aspek prosedur dan biaya pelayanan, juga faktor kerumitan prosedur pembuatan akta kelahiran.

Dalam Pasal 27 Undang-Undang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran (asas domisili) paling lambat 60 hari (enam puluh hari) sejak kelahiran. Dan dalam Pasal 32 juga ditegaskan bahwa pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu hingga 1 tahun harus mendapatkan penetapan dari Pengadilan Negeri. Hal ini tentu akan menimbulkan masalah baru di dalam masyarakat jika pencatatan kelahiran selalu di anggap hal yang kurang penting oleh masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok membuat suatu program baru yang bekerja sama dengan para pihak untuk membantu masyarakat agar dengan cepat mendapatkan dokumen kependudukan.

Program ini dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintahan yang ditegaskan dalam Pasal 3 yang digunakan sebagai acuan bagi setiap instansi pemerintah untuk melakukan penyusunan dan penetapan kebutuhan masing-masing instansi, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.

Gambar 1.1
Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Depok, 2021

Kelompok Umur <i>Age Groups</i>	Jenis Kelamin/Sex		Jumlah <i>Total</i>
	Laki-Laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	
(1)	(2)	(3)	(4)
0-4	86 983	82 474	169 457
5-9	83 022	79 782	162 804
10-14	89 923	83 603	173 526
15-19	85 520	80 925	166 445
20-24	82 158	79 230	161 388
25-29	83 709	84 024	167 733
30-34	87 275	89 385	176 660
35-39	87 857	87 585	175 442
40-44	87 933	84 947	172 880
45-49	78 171	75 528	153 699
50-54	65 770	63 996	129 766
55-59	50 698	51 025	101 723
60-64	35 819	37 253	73 072
65-69	24 555	26 072	50 627
70-74	13 115	14 692	27 807
75+	10 144	12 762	22 906
Kota Depok	1 052 652	1 033 283	2 085 935

Sumber: BPS Kota Depok, 2021

Berdasarkan data BPS Kota Depok, pada tahun 2021 jumlah penduduk Kota Depok berjumlah 2.085.935 penduduk dengan rincian 50,46% laki-laki dan 49,53% perempuan. Namun terdapat perbedaan dari data menurut BPS tersebut dengan Data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Karena Berdasarkan DKB Semester II Tahun 2021 yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, diketahui bahwa jumlah penduduk Kota Depok berjumlah 1.893.321 jiwa pada tahun 2021, dengan rincian 951.197 ribu laki-laki dan 942.124 ribu perempuan.

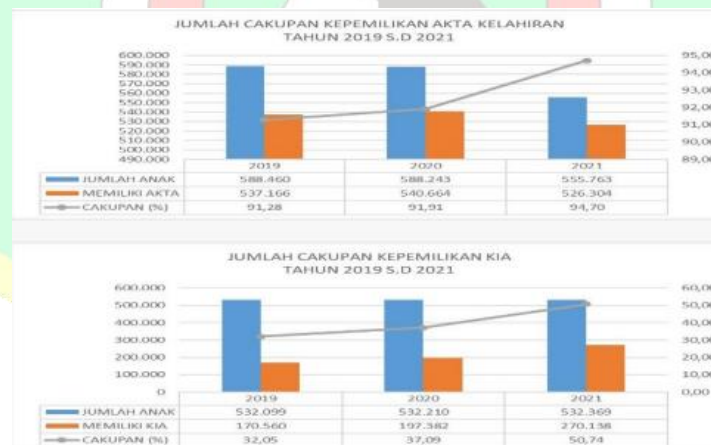
Gambar 1.2
Jumlah Penduduk Kota Depok Berdasarkan DKB Semester II



Sumber: LAKIP Kota Depok Tahun 2021

Dari banyaknya jumlah penduduk Kota Depok tersebut, ternyata masih banyak anak yang belum memiliki Akta Kelahiran. Melansir dari Radardepok.com, Kepala Disdukcapil Kota Depok, Nuraeni Widayatti mengatakan jika menilik data masih sekitar 30 ribu anak-anak Depok yang belum memiliki akta kelahiran.⁴

Gambar 1.3
Jumlah Cakupan Kepemilikan Akta dan KIA



Sumber: LAKIP Kota Depok Tahun 2021

⁴ Radardepok.com, “30 Ribu Anak di Depok Belum Punya Akta Kelahiran”
<https://www.radardepok.com/2021/10/30-ribu-anak-di-depok-belum-punya-akta-kelahiran/>.

Dalam membantu masyarakat Kota Depok di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berbagai perubahan telah dilakukan untuk mewujudkan harapan pertama pemerintah untuk melindungi segenap bangsa dengan menjamin terlaksananya pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang semakin berkualitas. Program yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini dinamakan dengan FASTARAGA (Fasilitasi Akta Kelahiran Ke Rumah Warga) yang bekerjasama dengan para pihak terkait untuk membantu masyarakat agar lebih cepat mendapatkan dokumen kependudukan yang diperlukan masyarakat, yang dalam hal ini adalah akta kelahiran. Pemilihan inovasi *door to door* ini dikarenakan pelayanan publik yang biasa dilakukan itu kurang efektif. Sehingga program Fastaraga melalui metode *door to door* system dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan akta kelahiran.

Program tersebut dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Disdukcapil melakukan program pelayanan jemput bola. Pelayanan dengan sistem jemput bola dibentuk dengan tujuan untuk mendekatkan serta mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan cara mendatangi masyarakat, dan melaksanakan pelayanan di tempat. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang berdomisili jauh, atau tidak memiliki kemampuan untuk mendatangi Disdukcapil. Namun pada pelaksanaan program fastaraga masih di dapati kendala yang menyebabkan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil menjadi kurang optimal. Ketidaksesuaian data yang diterima oleh petugas fastaraga dari Sistem Informasi

Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan data dilapangan menjadi faktor utama yang menjadi kendala dalam pelaksanaan program ini.

Tabel 1.1.
Perbandingan antara data anak yang belum memiliki akta kelahiran di SIAK dengan capaian cetakan Akta Kelahiran melalui program FASTARAGA Tahun 2022

NO.	Lokasi		Data SIAK	Tercetak Akta
	Kecamatan	Kelurahan		
1.	11 Kecamatan	63 Kelurahan	1.289	450

Sumber: LAKIP Kota Depok Tahun 2021

Berdasarkan data dari tabel diatas, menunjukkan bahwa jumlah anak usia 0-1 tahun yang belum memiliki akta kelahiran yang didata di sistem informasi administrasi kependudukan berjumlah 1.289 orang, dan jumlah tercetaknya akta kelahiran melalui program fastaraga berjumlah 450 orang. Tentunya hal ini menjadi pertanyaan, karena program ini dibuat untuk mempermudah masyarakat mendapat kepemilikan akta kelahiran, namun fakta yang terjadi dilapangan menunjukkan cakupan kepemilikan akta kelahiran anak usia 0-1 tahun di kota depok yang di cetak melalui program fastaraga masih jauh dari data sistem informasi administrasi kependudukan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah peneliti uraikan diatas, maka peneliti dalam penelitian ini tertarik untuk menjadikan Kota Depok sebagai studi dalam penelitian ini yang berjudul “PROGRAM INOVATIF PELAKSANAAN FASILITAS PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN KERUMAH WARGA (FASTARAGA) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DEPOK, JAWA BARAT TAHUN 2022”.

Alasan peneliti mengambil judul penelitian ini yaitu nantinya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Kota Depok terutama dalam pelayanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan, yang menarik untuk dikaji dan diteliti, sehingga akan mendapat manfaat yang diperoleh masyarakat dan peneliti dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Depok.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang digunakan yaitu:

Bagaimana Program Inovatif Pelaksanaan Fasilitas Pembuatan Akta Kelahiran Kerumah Warga (Fastaraga) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Jawa Barat Tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasar rumusan masalah yang telah diuraikan, adalah:

Untuk menganalisis Program Inovatif Pelaksanaan Fasilitas Pembuatan Akta Kelahiran Kerumah Warga (Fastaraga) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Jawa Barat Tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian pasti memiliki kegunaan dari penelitian tersebut. Hal ini sangat penting karena penelitian bisa dijadikan sebagai bahan acuan bagi setiap aktivitas penelitian yang akan dilaksanakan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademik maupun praktis:

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Sebagai bahan kajian dalam menambah wacana keilmuan pengembangan ilmu administrasi publik.
2. Diharapkan dengan penelitian ini akan menjadi wacana keilmuan administrasi publik khususnya tentang inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kota Depok.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai masukan atau sumber informasi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang tentang inovasi pelayanan publik melalui program fastaraga dalam mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kota Depok.
2. Dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai data atau pedoman pelaksanaan penelitian lebih lanjut tentang tentang inovasi pelayanan publik melalui program fastaraga dalam mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kota Depok.

3. Diharapkan penelitian ini memberikan wawasan dan gambaran bagi kalangan akademisi dan para stakeholder yang terlibat pada inovasi pelayanan publik melalui program fastaraga dalam mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kota Depok.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang pokok permasalahan yang dibahas, maka peneliti akan menguraikan secara singkat bab-bab yang tercantum. Adapun sistematika pembahasan dari masing-masing bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab pendahuluan ini berisi latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab tinjauan pustaka ini menjelaskan teori dan konsep serta penelitian terdahulu yang digunakan untuk bahan acuan peneliti dalam menjalankan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian ini berisi metode penelitian yang peneliti gunakan, diantaranya pendekatan penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uraian pada bab ini akan menjelaskan tentang gambaran umum seperti profil organisasi, sejarah singkat, kemudian memaparkan observasi di lapangan yang berisi tambahan analisis terhadap isu-isu yang menjadi faktor dalam karya ilmiah beserta penemuan data hasil temuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan hasil penelitian yaitu yang akan merangkum keseluruhan bab yang akan ditulis peneliti.

