BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik (public service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).Reformasi dalam pelayanan publik saat ini diperlukan dengan mendudukan pelayanan dan yang dilayani pada pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan untuk masyarakat umum, namum terkadang sebaliknya pelayanan masyarakat terhadap negara, karena pada hakikatnya negara ini berdiri untuk kepentingan masyarakat umum. Artinya birokrat seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh para birokrat adalah tidak memanang siapa yang dilayaninya apakah itu masyarakat biasa atau dari kalangan masyarakat birokrat itu sendiri agar tidak ada sikap diskriminasi, dan melayani dengan tepat waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat tidak menunggu lama atas pelayanan yang diinginkan.

Salah satu fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan publik atau fungsi pelayanan masyarakat berkaitan dengan pelaksanaan dan tugas-

tugas umum pemerintahan yang salah satunya adalah sistem kependudukan yang pada dalam pelaksanaan banyak bersinggungan dengan hak sipil dan hak perdata penduduk.

Pemerintahan Kota Bandung selaku pelaksana pembangunan khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung melaksanakan administrasi kependudukan yang diantara salah satunya yaitu pembuatan dan penerbitan Akta. Akta akan ikut menentukan nasib masyarakat dikemudian hari. Misalnya, jika membuat kartu tanda penduduk perlu melampirkannya, apabila meneruskan sekolah dan mencari beasiswa. Akta itu dibutuhkan, hingga ingin mendapatkan asuransi. kesehatan dan membuat jaminan kesehatan Akta sangat dibutuhkan sebagai data penunjang.

Pengertian Definisi Akta adalah surat yang diperbuat demikian oleh atau dihadapan pegawai yang berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah pihak dan ahli warisnya maupun berkaitan dengan pihak lainnya sebagai hubungan hukum, tentang segala hal yang disebut didalam surat itu sebagai pemberitahuan hubungan langsung dengan perhal pada akta itu. (Pasal 165 Staatslad Tahun 1941 Nomor 84).

Pengertian Akta Catatan Sipil adalah Akta yang memuat catatan peristiwaperistiwa penting kehidupan seseorang yaitu : Kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan/pengesahan anak dan kematian.

Kegunaan Akta Catatan Sipil:

- Akta Catatan Sipil merupakan bukti paling kuat dalam menentukan kedudukan hukum seseorang.
- 2. Merupakan Akta Otentik yang mempunyai kekuatan hukum pembuktian sempurna di depan hakim.
- 3. Memberikan kepastian hukum sebesar-besarnya tentang kejadian mengenai kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan/pengesahan anak dan kematian.
- 4. Dari segi praktisnya akta-akta kelahiran dari catatan sipil dapat dipergunakan untuk tanda bukti otentik dalam hal pengurusan pasport Kewarganegaraan, KTP, Keperluan sekolah,dan utama menentukan status ahli waris.

Landasan Hukum Penyelenggaraan Catatan Sipil dan Kependudukan Intsruksi Presidium Kabinet Ampera Nomor 31/U/IN/12/66. yaitu sebagai berikut :

- Kepres Nomor 52 Tahun 1977.
- Kepres Nomor 12 Tahun 1983.
- Kepmendagri Nomor 54 Tahun 1983.
- Perda Kab. Dati II Badung Nomor 5 Tahun 1986.
- Kepmendagri Nomor 117 Tahun 1992.
- Perda kab Dati II Badung Nomor 1 Tahun 1993.
- Kepmendagri Nomor 44 Tahun 1995.

• Perda Kab Dati II Badung Nomor 7 tahun 1995.

Pengurusan Akta Catatan Sipil untuk pengurusan semua jenis Akta Catatan Sipil dapat dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, Pusat Pemerintahan Kota Bandung Jl. Ambon no 1b, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat, 40115.

- Untuk Akta Perkawinan bagi Agama Hindu dapat dilakukan di masing-masing Kecamatan sebagai pembantuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di dalam mempermudah pelayanan bagi masyarakat.
- Khusus bagi Agama Islam untuk pembuatan Akta Perkawinan dilakukan di Kantor Urusan Agama setempat.

Prosedur Pendaftaran:

- 1. Pemohon mendaftar pada loket pendaftaran di Kantor Catatan Sipil sesuai dengan jenis akta dengan syarat-syarat warkah lengkap.
- 2. Pemohon membayar biaya pendaftaran sesuai jenis akta di loket pembayaran.
- 3. Pemohon dan dua orang saksi membubuhkan tanda tangan /cap ibu jari pada buku akta sesuai dengan jenis akta yang didaftarkan.
- 4. Pada hari yang telah ditentukan dalam kwitansi, pemohon dapat mengambil kutipan aktanya pada loket pengambilan.

Membicarakan masalah pelayanan publik tidak akan ada habisnya, masalah muncul karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung ingin terwujudnya tertib administrasi namun dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang wajib memiliki Akta belum mencapai rasio penduduk, ini terlihat bahwa pelayanan belum optimal, selain itu dalam proses pembuatan Akta dinyatakan bahwa tidak ada pembiayaan dalam prosedurmya, namun hal yang terjadi dilapangan masih terlihat adanya penyelewengan dalam pelaksanaan proses tersebut karena masyarakat ingin penerbitan Akta lancar dan cepat. Hal ini tentunya tidak baik, namun dengan adanya teknologi yang dapat digunakan untuk mempermudah dan memperlancar proses pelayanan. Saat ini teknologi sudah meluas fungsinya, sehingga dapat memudahkan proses pelayanan pembuatan Akta *online* yaitu *electronic government*.

Pembuatan Akta merupakan hal yang paling utama dan penting bagi masyarakat, karena bagian dari tanda atau identitas seseorang sehingga membuat banyak masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan Akta tersebut untuk kepentingan yang bersangkutan dengan kehidupannya misalnya membuat jaminan asuransi kesehatan menggunakan data Akta. Tingginya intensitas pembuat layanan Akta tersebut di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang dilakukan oleh masyarakat membuat ruangan di dinas tersebut selalu dipenuhi masyarakat, namun yang menjadi permasalahannya adalah ruangan yang begitu kecil dan tidak bisa menampung para masyarakat yang datang ke dinas tersebut serta sarana yang diberikan untuk masyarakat masih kurang seperti ruang tunggu untuk masyarakat yang datang sehingga membuat masyarakat yang tidak masuk ke ruangan tersebut menunggu

duduk diluar dan saling tidak beraturan. Dari situasi ini terlihat masyarakat tidak terlayani dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

Selain itu juga menemukan pelayanan kurang efektif pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, tidak adanya ketepatan waktu atas pelayanan yang dijanjikan hal ini peneliti melihat secara langsung. Kemudian juga bahwa pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung terdapat kurangnya Sumber Daya Manusia atau pegwai, dimana pegawai yang bertugas dalam memasukkan data pembuatan Akta kedalam computer untuk proses lebih lanjutnya hanya berjumlah beberapa orang, jumlah ini dianggap minim karena tugas yang cukup banyak yaitu menerima permohonan Akta, melakukan pengoreksian dan menyusun dokumen yang dilampirkan dalam permohonan Akta serta melakukan pembukuan. Mereka juga bertugas memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan Akta.

Selanjutnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung ditemukan juga kurangnya peralatan dan perlengkapan yang dimiliki untuk mendukung proses pelayanan, dapat dilihat berdasarkan data sebagai berikut: jumlah perlatan untuk mendukung proses pelayanan seperti computer hanya berjumlah beberapa unit. Kemudian printer beberapa unit dan tidak adanya lemari untuk penyimpanan berkas atau arsip-arsip yang ada.

Masalah lain pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung kurangnya tenaga pegawai sehingga masyarakat yang selalu berdatangan membuat Akta khususnya akan sedikit terlambat kepengurusannya atau kurang terlayani dengan baik, karena kekurangan tenaga pegawai yang mengerjakan kepengurusan tersebut. Karena jumlah pegawai dan masyarakat tidak seimbang. Kurang optimalnya para pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat, kurangnya sumber daya manusia aparatur di dinas tersebut, karena masyarakat tiap hari berdatangan untuk membuat akta sehingga terjadi penumpukan berkas.

Berdasarkan hasil yang lakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung ditemukan bahwa ada beberapa masalah yang timbul, beberapa indikator yaitu:

- 1. Peraturan dan prosedur pelayanan pembuatan Akta Pemberian informasi belum merata dan belum semua mengetahui akan persyaratan untuk mengurus pembuatan Akta, kurangnya sosialisasi menimbulkan masyarakat tidak menyadari pentingnya memiliki dan membuat Akta, sehingga masih banyak penduduk Kota Bandung yang belum membuat dan memiliki Akta.
- 2. Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta, Terkait proses penyelenggaraan sudah transparan, tetapi tidak semua sudah transparan, karena data-data yang masyarakat miliki itu privasi tidak dapat untuk dipublikasikan, juga masyarakat dapat mengetahui informasi dari website resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Keberadaan website belum bisa membantu masyarakat dalam transparannya penyelenggaraan, karena sebagian banyak masyarakat tidak mengetahui adanya website serta masih kurangnya pengetahuan internet serta website, walaupun isi website

tersebut berupa informasi serta persyaratan juga alur proses namun menjadikan hal ini timbul kekecewaan bagi masyarakat Kota Bandung yang belum memahami internet dan harus tetap mendatangi Disdukcapil untuk mendapatkan layanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis mengambil judul penelitian/kerja praktek "Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung".

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah ada pada latar belakang di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan peneliti merumuskan masalah, yaitu:

- Bagaimana transparansi Pelayanan Pembuatan Akta pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung.
- Bagaimana akuntabilitas Pelayanan Pembuatan Akta Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung.
- Bagaimana kondisional Pelayanan Pembuatan Akta Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung.
- 4. Bagaimana partisipatif Pelayanan Pembuatan Akta Pada Dinas Kependudukan

Dan Catatan Sipil Kota Bandung.

- Bagaimana kesamaan hak Pelayanan Pembuatan Akta Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung.
- Bagaimana keseimbangan hak dan kewajiban Pelayanan Pembuatan Akta Pada
 Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

- 1. Bagaimana mempermudah penerbitan kutipan akta, maka harus mempunyai sistem informasi yang modern dan terbarukan. Maka diperlukan suatu sistem informasi pembuatan akta online, penerbitan kutipan akta yang lebih efesien untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan dalam penerbitan akta.
- 2. Bagaimana membuat desain interface yang mudah di mengerti oleh pengguna awam dan mudah di akses oleh masyarakat.
- 3. Bagaimana merancang laporan penerbitan Akta online sesuai dengan format yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Adapun maksud dari kegiatan ini adalah memberikan kemudahan dalam menangani pengajuan akta, penerbitan akta online yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

1.3.2 Tujuan

Tujuan pada sistem informasi perlu teknologi untuk mempercepat proses pembuatan akta berbasis aplikasi yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat kinerja pelayanan. penerbitan kutipan akta pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bandung, yang mampu untuk mempercepat proses pembuatan akta:

- Untuk mengetahui jumlah pemohon pengajuan akta yang berjalan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.
- Untuk mempercepat kinerja pelayanan divisi Akta di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.
- Untuk Sistem Informasi berbasis aplikasi android yang dirancang untuk mempercepat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

1.4 Batasan Masalah

Untuk mempersempit ruang lingkup masalah maka perlu adanya batasan masalah. Dalam ini penulis hanya membahas tentang permasalahan sistem informasi pembuatan akta berbasis Aplikasi android sebagai berikut :

- Sistem yang dibuat adalah membahas tentang penganjuan akta, penerbitan akta.
 Masyarakat dapat melakukan pengajuan akta secara online, dan melihat dapat milihat akta telah terbit atau belum secara online.
- 2. Sistem Informasi ini dibuat dalam bentuk aplikasi android yang bermanfaat bagi masyarakat khususnya untuk mempermudah pengajuan pembuatan kutipan akta di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

1.5 Lokasi dan Jadwal Kerja Praktek

Lokasi penelitian bertempat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. alamat Jl. Ambon no 1b, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat, 40115. Jadwal kerja praktek di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung selama 25 hari. Pukul 07.00 – 16.00 (Senin – Jum'at).