

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Suatu negara didirikan dengan adanya warga negara didalamnya yang disahkan oleh undang – undang dan diakui keberadaannya secara hukum. Berdasarkan UUD 1945, setiap warga negara Indonesia memiliki kewajiban untuk mendapatkan perlindungan dan pengakuan dari negara melalui suatu sistem kependudukan. Sistem kependudukan dilakukan dengan proses pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Kemendagri, 2019: 3). Pencatatan sipil merupakan bagian dari kegiatan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh seorang individu mulai dari ia lahir, selama hidupnya, hingga akhir hayatnya yang terdiri dari peristiwa kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan dan ganti nama (K. dan Lituhayu, 2017: 2).

Pertahun pertumbuhan penduduk semakin pesat, dengan hal itu diperlukan pencatatan atas segala peristiwa penting yang dialami oleh penduduk baik bagi penduduk yang baru dilahirkan maupun penduduk yang sudah meninggal, karena hal tersebut merupakan salah satu bentuk catatan sipil (Kemendagri, 2019:3). Menurut Nurachmad (2018:16) menyatakan bahwa “akta kelahiran merupakan akta autentik yang dibuat oleh pegawai kantor catatan sipil berupa catatan resmi tentang waktu dan tempat kelahiran seorang bayi, nama bayi, nama

kedua orang tua bayi secara lengkap dan jelas serta status kewarganegaraannya”.

Akta kematian merupakan akta yang diterbitkan oleh kantor catatan sipil yang berkaitan dengan meninggalnya seseorang (Lindriati, Suntoro dan Pitoewas, 2017: 8).

Pembuatan akta kelahiran dan akta kematian dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah setempat sesuai dengan daerah yang ditempati oleh seseorang tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu dinas pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo yang memberikan pelayanan untuk melakukan administrasi kependudukan dengan beberapa pelayanan seperti pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran, dan akta kematian. Berdasarkan data jumlah akta kelahiran dan akta kematian yang dikeluarkan pada tahun 2020 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo dijabarkan dalam tabel seperti berikut ini:

Tabel 1

Data Jumlah Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Tahun 2020

Bulan	Akta Kelahiran	Akta Kematian	Jumlah
Januari	2.880	99	2.979
Februari	2.395	97	2.492
Maret	1.989	78	2.067
April	1.015	54	1.069
Mei	571	48	619
Juni	1.642	84	1.726
Juli	2.452	85	2.537
Agustus	1.901	80	1.981
September	2.228	111	2.339
Oktober	2.208	100	1.308
November	2.486	113	2.599
Desember	2.019	132	2.151
Total	23.786	1.081	24.867

Sumber: data sekunder Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, 2021

Berdasarkan tabel 1 mengenai data jumlah akta kelahiran dan akta kematian yang dikeluarkan pada tahun 2020, diketahui bahwa jumlah pembuatan akta kelahiran pada 3 bulan terakhir tahun 2020 mengalami penurunan yaitu 467 akta, sedangkan pembuatan akta kematian mengalami peningkatan 19 akta. Data kepemilikan akta kelahiran oleh penduduk di Kabupaten Probolinggo termasuk dalam indikator perencanaan daerah secara berkelanjutan (*sustainable development goals* Pemerintah Kabupaten Probolinggo, 2020). Berdasarkan data *sustainable development goals* Pemerintah Kabupaten Probolinggo tahun 2020 menyatakan bahwa indikator perencanaan daerah dalam bidang mengakhiri kemiskinan dengan persentase penduduk umur 0-17 tahun yang memiliki akta kelahiran masih mencapai 75%.

Jumlah pembuatan akta kelahiran yang mengalami penurunan dan jumlah pembuatan akta kematian yang mengalami peningkatan dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Menurut badan rencana pembangunan jangka menengah daerah Kabupaten Probolinggo tahun 2020, tidak signifikannya pembuatan akta kelahiran dan akta kematian dapat disebabkan oleh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo yang masih mencapai 78%. Hal ini sejalan dengan penelitian Hasnizar (2015:93) bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang kurang ramah kepada masyarakat dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terkait pelayanan pembuatan akta kelahiran maupun akta kematian sehingga masyarakat merasa malas untuk mengurus hal tersebut. Menurut K. dan Lituhayu (2017:4)

pencatatan akta kematian masih belum mencapai target yang disebabkan oleh faktor pola pikir masyarakat mengenai pentingnya akta kematian, karena masyarakat masih beranggapan bahwa jika seseorang sudah meninggal maka urusannya sudah selesai jadi tidak perlu melaporkan dan mengurus tentang kematian. Hal ini juga karena masyarakat yang masih kurang memahami akan pentingnya pembuatan akta, anggapan sulitnya prosedur dan persyaratan pembuatan akta, waktu pembuatan yang masih terkadang lama, dan banyaknya pungutan liar dalam proses pembuatan akta. Berdasarkan hal tersebut maka kualitas dari pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian dapat dianalisis. Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2018:64) menyatakan bahwa kualitas suatu pelayanan dapat diukur dengan didasarkan pada beberapa indikator yaitu indikator *tangible* (berwujud/bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo masih terdapat masalah yaitu terkait indikator *tangible* berupa sarana prasarana yang digunakan untuk pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian masih terkendala karena jaringan internet yang sering mengalami *trouble* sehingga proses pembuatan akta kelahiran dan akta kematian menjadi terhambat. Respon petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian juga menjadi penyebab belum terlaksananya pelayanan dengan kualitas yang baik, karena terkadang respon petugas terhadap masyarakat yang akan membuat akta kurang cepat. Hal ini juga berkaitan dengan jaminan atau kepastian dari petugas

yang masih tidak tepat waktu dalam penyelesaian pembuatan akta kelahiran dan akta kematian.

Berdasarkan hal tersebut, Meirinawati dan Zulmanda, (2018:6) menyatakan bahwa sarana dan prasarana penunjang dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian yang masih sering mengalami *trouble* juga menjadi penyebab pelayanan belum terlaksana dengan baik sehingga kebutuhan masyarakat mengenai pembuatan akta kelahiran dan akta kematian belum terpenuhi dengan segera. Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian yang masih kurang baik dapat memberikan dampak bagi masyarakat dalam hal ketertiban administrasi kependudukan sehingga berpengaruh untuk mendapatkan pelayanan lain seperti halnya terhambat dalam proses mendaftar sekolah ataupun administrasi pelayanan publik lainnya (Santy dan Suryaningsih, 2012:3). Berdasarkan masalah yang telah dijabarkan tersebut, maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo”.

1.2 Fokus Kajian Penelitian

Berdasarkan uraian konteks penelitian di atas, maka fokus kajian pada penelitian ini yaitu “Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis faktor *tangible* (berwujud/bukti langsung) dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo?
- b. Menganalisis faktor *reliability* (kehandalan) dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo?
- c. Menganalisis faktor *responsiveness* (ketanggapan) dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo?
- d. Menganalisis faktor *assurance* (jaminan) dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo?
- e. Menganalisis faktor *empathy* (empati) dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo?
- f. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Universitas Panca Marga Probolinggo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur penunjang sebagai bahan ajar pembelajaran bagi mahasiswa S-1 Manajemen dan menambah hubungan kerjasama dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo guna mempermudah mahasiswa dalam proses pembelajaran lanjutan.

1.4.2 Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo

Dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan secara berkelanjutan terkait kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian.

1.4.3 Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengalaman Peneliti secara langsung terkait pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo dengan menerapkan ilmu – ilmu yang telah diperoleh di perkuliahan.

a yang dihasilkan berdasarkan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi (Helaluddin dan Wijaya, 2019: 94-95).

1.5 Pemeriksaan Keabsahan Data

Peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif yang dalam penerapannya harus disertai dengan adanya pemeriksaan keabsahan data. Keabsahan data dilakukan dalam penelitian kualitatif karena pada penelitian dengan jenis ini perlu adanya kebenaran dari analisis data yang dilakukan yang dapat dibuktikan dengan adanya pengakuan terhadap hasil penelitian dengan menggunakan teknik

triangulasi (Salim dan Syahrudin, 2012:164). Teknik triangulasi merupakan teknik untuk menilai keabsahan data dari suatu penelitian dengan cara membandingkan antara temuan – temuan dari proses pengumpulan data dengan berbagai sumber, metode atau teknik, waktu, dan ataupun teori (Kusumastuti dan Khoirun, 2019:77). Teknik triangulasi terdiri dari teknik triangulasi berdasarkan sumber informasi, metode pengumpulan data, waktu penelitian seperti pagi hari, siang hari dan malam hari, serta berdasarkan teori (Denzin *dalam* Salim dan Syahrudin (2012:166). Pada penelitian ini, Peneliti menggunakan teknik triangulasi berdasarkan sumber dan metode atau teknik untuk melakukan pemeriksaan keabsahan data penelitian mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo. Menurut Helaluddin dan Wijaya (2019:94) menjelaskan bahwa teknik triangulasi berdasarkan sumber merupakan suatu teknik untuk memeriksa keabsahan data penelitian dengan membandingkan temuan – temuan dari proses pengumpulan data di lapangan dengan hasil dari sumber informasi yaitu seperti pada 1 orang Kepala seksi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian, dan 4 orang pemohon pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Selain itu, Peneliti juga menggunakan teknik triangulasi berdasarkan metode atau teknik pengumpulan data seperti metode wawancara dan observasi yang dibandingkan dengan temuan dari proses pengumpulan data tersebut di lapangan (Helaluddin dan Wijaya, 2019:95).