

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pemerintah Republik Indonesia memberikan perlindungan, pengakuan, dan penentuan status pribadi dan status hukum khususnya yang berhubungan dengan kependudukan serta peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia dan Warga Negara Indonesia yang berada di dalam maupun di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk itu, perlu dilakukan pengaturan tentang administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Mengingat pentingnya pendataan penduduk untuk kepentingan pembangunan dibentuklah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-Undang ini memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan demi terciptanya keadaan masyarakat yang tertib administrasi serta demi terjadinya kepastian hukum. Saat ini Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan issue yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik khususnya dalam administrasi kependudukan. Pola-pola lama penyelenggaraan pemerintah tidak sesuai lagi bagi tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik.

Pelayanan Instansi pemerintah khususnya Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sidikalang yang merasakan kepuasan pelayanan hanya di terima oleh kalangan yang dekat dengan pegawai atau sanak saudara. Peneliti berpendapat seperti itu karena dalam setiap proses pembuatan KTP-EL, KK dan Akta Kelahiran kalangan yang dekat dengan pegawai itu diberi kemudahan dalam proses pembuatannya dan keringanan biaya administrasi yang di bebaskan. Berbeda dengan kalangan masyarakat biasa yang mendapat pelayanan yang lambat dan biaya yang cukup besar.

Kualitas pelayanan instansi pemerintah banyak menjadi sorotan akhir-akhir ini, terutama sejak timbulnya era demokrasi. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan. Walaupun anggaran rutin dan pembangunan yang di dikeluarkan oleh pemerintah semakin banyak nampaknya masyarakat belum puas atas kualitas jasa maupun pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah khususnya orang-orang yang berperan dalam kepengurusan administrasi kependudukan.

Harapan bagi seluruh masyarakat Kota Sidikalang dari segi pengukuran kualitas pelayanan haruslah menjadi alat yang bermanfaat dalam upaya untuk memperbaiki manajemen pelayanan proses pembuatan KTP-EL, KK dan Akta Kelahiran khususnya Kota Sidikalang. Jadi, pengukuran dapat meningkatkan kualitas pelayanan maksimal.

Tantangan yang besar yang menjadi perhatian pemerintah daerah khususnya kepala desa adalah bagaimana kepala desa dapat menunjukkan etos kerja yang baik dan unggul dalam memimpin dan menampung aspirasi masyarakat. Hal tersebut sangatlah di idamkan seluruh masyarakat desa agar tercipta dan tercapai tujuan desa yang optimal dan harmonis, sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pengelolaan administrasi kependudukan bukan saja bagian integratif dari masalah kependudukan tetapi bahkan merupakan pilar untuk menentukan perencanaan dan keberhasilan pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan masyarakat Indonesia seluruhnya.

Pada dasarnya masyarakat Kota Sidikalang membutuhkan pelayanan bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri. Dalam kehidupan bernegara, setiap warga Negara juga membutuhkan pelayanan dari pemerintah sebagai pengendali kekuasaan yang dinamakan pelayanan public. Dengan kebijakan public yang diambil oleh pemerintah mereka berharap semua keinginan dalam segala segi dapat terpenuhi dan terpuaskan. Pemerintah seharusnya melayani keinginan warga negaranya, bukan sebaliknya warga negaranya yang melayani pemerintah secara roda

pemerintahan berjalan. Namun selama ini yang mereka rasakan bahwa tuntutan pelayanan public yang berkualitas jauh dari harapan, malahan pelayanan itu penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pengelolaan dan pengembangan pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat menjadi satu tugas bagi setiap pemerintahan daerah. Terlebih lagi pelayanan publik menjadi primadona bagi daerah-daerah guna menciptakan kesejahteraan masyarakat dan pencapaian pendapatan asli Daerah. Beberapa terobosan kebijakan pun gencar dilakukan demi dan untuk peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Mouw (2013: 96). Pelayanan Publik di Indonesia cenderung memiliki beberapa permasalahan yang mendasar. Selain efektifitas pengorganisasian dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan masih relatif rendah, pelayanan publik juga belum memiliki mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Akibatnya, kualitas produk layanan juga belum memuaskan para penggunanya. Selain itu, pelayanan publik di Indonesia juga belum responsif terhadap masyarakat dengan kebutuhan khusus, termasuk terhadap kelompok rentan, masyarakat miskin, dan komunitas adat terpencil. Sebagai contoh, nasib anak berkebutuhan khusus atau penyandang cacat di Indonesia, sangat memprihatinkan dan jauh tertinggal dibanding di negara Asia lainnya. Nasib mereka masih terpinggirkan hampir di semua sektor, mulai pendidikan, pekerjaan, hingga ketersediaan fasilitas publik yang bersahabat.

Untuk itu pemerintahan dituntut untuk lebih kreatif, inovatif, dan cerdas dalam setiap kebijakan yang harus dilakukan dan diprioritaskan, selain itu juga mampu membedakan antara yang urgent dan yang tidak perlu dilakukan dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya, menghemat dan menambahkan sumber aset publik melebihi investasi publik dengan tidak membebani mereka.

Oleh karena itu, perlu perubahan kebijakan yang mendasar dalam pelayanan publik yaitu bagaimana para pelaku kebijakan publik melihat tantangan dan bagaimana menyelesaikan persoalan dan pemecahannya dan yang terpenting adalah bagaimana birokrat dalam menjalankan tugasnya mampu melakukannya secara Akuntabilitas, Transparan dan Efisien yang akan memposisikan pemerintah secara berbeda, sehingga peranannya dan jenis kebijakan yang dihasilkan juga berbeda dan menjadi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal identitas kependudukan.

Penjabaran dari latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “ Peran Kepala Desa Dalam Pembuatan KTP-EL, KK dan Akta kelahiran Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidikalang) “

## **B. Identifikasi Masalah**

Sebagaimana yang di jelaskan di latar belakang masalah di atas, agar tidak terjadi kesalah pahaman masalah yang akan di teliti, maka perlu di identifikasi masalah terkait dengan judul di atas, yaitu :

1. Kurangnya Peran kepala desa dalam proses pembuatan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran.
2. Kurangnya Upaya-upaya kepala desa dalam meningkatkan proses pembuatan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran lebih baik dan cepat .

3. Kurangnya Sosialisasi yang di selenggarakan pihak pegawai/petugas pelayan publik di Kantor Kependudukan Kota Sidikalang tentang pembuatan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran.
4. Masih kurangnya informasi tentang pembuatan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran dari pihak Kantor Kependudukan Kota Sidikalang.
5. Timbulnya kesalah pahaman antara masyarakat dengan kepala desa tentang syarat-syarat pembuatan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan pendapat di atas, maka penelitian ini dibatasi pada masalah adalah :

1. Kurangnya Peran Kepala desa dalam proses pembuatan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran.
2. Masih kurangnya informasi tentang pembuatan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran dari pihak Kantor Kependudukan Kota Sidikalang.

### **D. Rumusan Masalah**

Maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana peran kepala desa dalam proses pembuatan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran?

2. Bagaimana pihak Kantor Kependudukan Kota Sidikalang menginformasikan tentang proses pembuatan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian pasti mempunyai tujuan dan sasaran yang ingin di capai peneliti. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran kepala desa dalam proses pembuatan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran.
2. Untuk mengetahui masalah yang timbul antara masyarakat dengan kepala desa serta pegawai Kantor Kependudukan Kota Sidikalang tentang syarat-syarat pembuatan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat :

1. Bagi pemerintah khususnya Kepala Desa dan pegawai Kantor Kependudukan Kota Sidikalang untuk menghimbau masyarakat tetap peduli dalam melayani masyarakat dalam pembuatan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran.
2. Bagi Masyarakat Kota Sidikalang, agar lebih mengetahui dan memperoleh informasi tentang persyaratan dalam pembuatan KTP-

EL, KK dan Akta Kelahiran agar lebih cepat dan lancar dalam pengurusannya.

3. Bagi Fakultas, sebagai penelitian lanjutan bagi peneliti yang lain yang ingin meneliti permasalahan yang sama dan memperkaya gudang ilmu khususnya di jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Universitas Negeri Medan
4. Bagi Penulis, sebagai bahan untuk menambah dan memperluas wawasan tentang pembuatan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran.

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY