

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Permasalahan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, menyatakan pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Ini berarti pelayanan yang diberikan pemerintah (birokrat) harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic government* (pemerintahan katalis) yang dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler (1999 : 58), yang mengandung arti bahwa aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran.

Demikian halnya dengan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, pemerintah berperan penting dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak individu penduduk.

Perlindungan tersebut berupa pelayanan publik melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta-akta catatan sipil.

Dengan adanya pelayanan administratif tersebut maka hak dan kebutuhan dasar warga negara akan terjamin karena dokumen yang dapat menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya tersebut sangat vital dalam kehidupan warga. Sehingga pelayanan tersebut sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara (Dwiyanto, 2010).

Isu terkait kependudukan saat ini telah menjadi isu aktual di Indonesia bahkan dunia seiring dengan meningkatnya kompleksitas dan dinamika kependudukan global.

Indonesia merupakan salah satu Negara dengan jumlah penduduk yang paling besar di dunia. Sesuai dengan data Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan (Dirjen Adminduk) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, jumlah penduduk Indonesia per 30 Juni 2016 adalah sebesar 257.912.349 jiwa.

Dengan jumlah penduduk yang besar seperti ini, Indonesia tentunya membutuhkan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah.

Administrasi kependudukan dimaksud menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan data informasi kependudukan.

Administrasi Kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia. diantaranya adalah saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pemilu kepala daerah, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, dan aktivitas lainnya. Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah maka kita harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk.

Terkait dengan hal tersebut, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dalam kebijakan ini, yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Seiring dengan perkembangan zaman yang dinamika perubahannya sangat cepat, maka dibutuhkan pelayanan Administrasi Kependudukan yang semakin profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif, akhirnya pemerintah melakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Perubahan dimaksud melahirkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Karena sifatnya yang revisi, maka yang berubah dari Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ke Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah sebahagian kecil yang dianggap sudah tidak relevan untuk saat ini dan perlu disesuaikan.

Perubahan itu meliputi ketentuan umum, Kewenangan Penyelenggara dan Instansi Pelaksana, Pencatatan Sipil, Data dan Dokumen Kependudukan.

Adapun perubahan dimaksud diharapkan akan semakin mempermudah masyarakat dalam proses administrasi kependudukannya. Disamping itu biaya dalam proses pengurusan administrasi kependudukan adalah gratis atau tidak dipungut bayaran.

Demikian halnya di Kabupaten Dairi, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sebagai instansi teknis penyelenggara pemerintahan di bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Dairi berkewajiban melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan Peraturan Bupati Dairi Nomor Nomor 05 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Kantor Kecamatan, Dinas dan Lembaga Teknis Lainnya.

Sesuai dengan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, jumlah penduduk Kabupaten Dairi per Desember 2016 adalah sebesar 320.881 jiwa.

Dalam hal menangani proses administrasi kependudukan di Kabupaten Dairi, maka Pemerintah Kabupaten Dairi telah mengeluarkan Peraturan Bupati Dairi Nomor 03 Tahun 2010 tentang Pedoman dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Dairi.

Namun dalam pelaksanaannya, proses administrasi kependudukan di Kabupaten Dairi masih mengalami berbagai kendala dan permasalahan.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, masyarakat sering mengeluhkan pelayanan dari petugas yang terkesan menyulitkan padahal peraturan dan perundang-undangan yang berlaku bertujuan untuk semakin memudahkan proses pelayanan publik.

Permasalahan dalam hal kurang lengkapnya berkas persyaratan menjadi hal yang sering ditemui. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi mengenai persyaratan yang dibutuhkan.

Sementara dari segi infrastruktur, ruangan yang dijadikan sebagai tempat menunggu (ruang tunggu) bagi masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukannya cukup sempit dan relatif kurang layak sebagai unsur pelayanan prima. Sehingga sangat sering dijumpai masyarakat yang berdesak-desakan pada ruangan dimaksud.

Hal ini dimungkinkan karena karena gedung kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi merupakan bangunan lama yang didirikan pada tahun 1969 sesuai dengan laporan Barang Milik Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Tahun 2016.

Keluhan lain dari masyarakat adalah kurangnya sosialisasi terkait masa berlaku Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dimana masyarakat masih ragu apakah tetap berlaku selama 5 (lima) tahun, atau berlaku seumur hidup.

Padahal Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia telah mengeluarkan Surat Edaran Nomor 470/295/SJ tanggal 29 Januari 2016 perihal KTP Elektronik (KTP-el) berlaku Seumur Hidup yang ditujukan bagi Gubernur, Bupati/ Walikota seluruh Indonesia agar segera disosialisasikan.

Terkait dengan penerbitan KTP Elektronik, kurangnya sosialisasi mengenai belum adanya pengadaan blanko KTP-el dari Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan hingga Maret 2017, juga meresahkan masyarakat. Padahal hal ini sudah menjadi permasalahan nasional, namun perlu sosialisasi yang lebih intensif dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi agar masyarakat Kabupaten Dairi dapat lebih memahaminya.

Permasalahan lain yang paling sering dijumpai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi adalah keterlambatan proses penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (eKTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah (SKP), Akta Catatan Sipil dan dokumen kependudukan lainnya.

Keterlambatan Dokumen Kependudukan ini dapat disebabkan oleh kurang lengkapnya berkas pemohon sebagaimana yang disyaratkan, ketersediaan blangko dokumen kependudukan, dan rusaknya peralatan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.

Berdasarkan kendala-kendala dan permasalahan di atas menggambarkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat Kabupaten Dairi.

Oleh karena itu, dirasa perlu melakukan penelitian untuk memperoleh gambaran lebih jauh terkait pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, maka penelitian ini mengusulkan judul penelitian "*Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi*".

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan Pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi;
2. Pelayanan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi;
3. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berpedoman pada perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan gambaran mengenai pelayanan pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi;
2. Untuk mendapatkan gambaran mengenai pelayanan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi;
3. Untuk mendapatkan gambaran mengenai pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti;  
Menambah ilmu yang bermanfaat dan menambah pengetahuan, wawasan, serta pengalaman bagi peneliti mengenai pelayanan administrasi kependudukan dari kajian yang diperoleh saat mengikuti perkuliahan di Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
2. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Dairi;  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan Evaluasi serta referensi terkait pelayanan administrasi kependudukan;
3. Bagi Akademisi dan Masyarakat;  
Diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam penelitian- penelitian selanjutnya. Dan penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi masyarakat

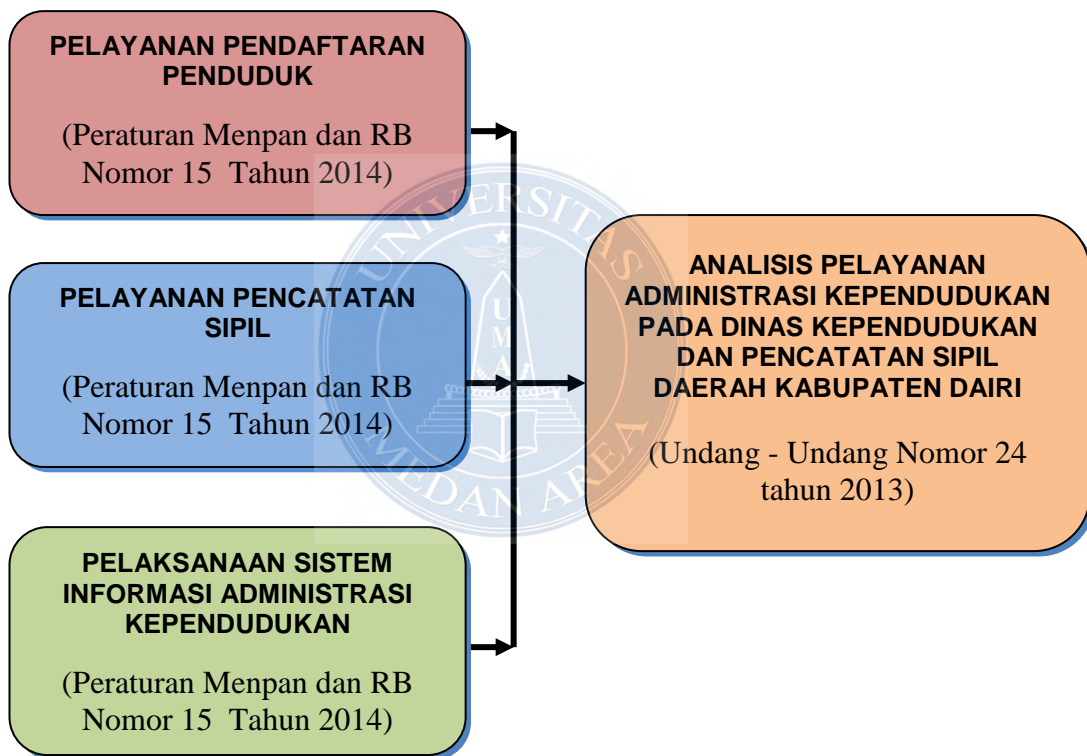


yang membutuhkan edukasi terhadap informasi administrasi kependudukan.

### 1.5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan konsep kunci di atas, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Dari gambar 1.1. dapat dijelaskan bahwa yang menjadi konsep penelitian adalah Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.

Sedangkan yang menjadi aspek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
2. Pelayanan Pencatatan Sipil;
3. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

