

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang yang jumlah penduduknya sangat besar, sebagai negara kepulauan penduduk Indonesia mempunyai persebaran penduduk yang tidak merata, banyak masalah yang merupakan akibat dari persebaran penduduk kerap kali muncul dan mendesak pemerintah untuk segera mengambil sebuah kebijakan. Disamping itu faktor pertumbuhan penduduk yang besar serta persebarannya yang tidak merata dan rendahnya kualitas penduduk juga menjadi suatu permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia. SDM yang tinggi menyebabkan berbagai permasalahan antara lain adalah kemiskinan, kesehatan dan pengangguran. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang asing yang menetap di Indonesia sedangkan warga Negara Indonesia adalah Orang-orang bangsa Indonesia dan Orang-orang bangsa asing yang di sahkan dengan Undang-undang sebagai WNI.

Negara kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 pada hakekatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada didalam atau diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Untuk menyikapi berbagai masalah yang berhubungan dengan kependudukan pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk mampu membuat pemetaan yang tepat guna untuk menanggulangi masalah kependudukan baik tingkat lokal dan nasional. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa Kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaan diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, sehingga setiap warga terdaftar secara administrasi dan sesuai dengan Undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan.

Dalam konteks penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan pelayanan administrasi semakin dirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Fungsi utama dari pelayanan yang baik adalah hak masyarakat dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku pelayanan administrasi publik yang lebih baik.

Buruknya kinerja pelayanan ini tentunya mengakibatkan ketidak-puasan masyarakat. Menurut Kotler dan Keller (2007) kepuasan sebenarnya tergantung pada mutu produk atau jasa yang dihasilkan. Mutu produk atau jasa ini memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen jasa. Mutu disini diartikan sebagai keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Pemerintah kelurahan adalah salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat¹

Secara mendasar pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan di kantor Desa Manufui Kecamatan Santian diantaranya adalah pelayanan administrasi pembuatan KTP dan KK, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Pengantar Akta Kematian, Surat Pengantar Akta Perceraian, Surat Pengantar Akta Perkawinan, Surat Pengantar Nikah, Surat Pengantar Pindah Datang/Domisili. Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan beberapa permasalahan. Salah satu yang paling terlihat adalah dari ketidakdisiplinan pegawai yang sering datang terlambat dan terkadang tidak ada di ruangan pada saat jam kerja. Selain itu papan informasi pelayanan yang ada, isinya tidak lengkap karena belum memuat semua informasi mengenai jenis pelayanan yang ada. Ada juga sebuah

¹Kotler Philip dan Keller, (2007). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi kedua belas, PT Indeks, Jakarta.

masalah mengenai sebuah pelayanan yang ada di Desa Manufui Kecamatan Santian tersebut seperti kurangnya sebuah sarana dan parasarana fasilitas yang ada di Desa Manufui Kecamatan Santian seperti kurangnya sarana komputer ataupun laptop, ruangan kerja yang tidak memadai, dan kurangnya sebuah alat untuk foto copy ataupun mesin prit.

Desa Manufui sebagai instansi penyelenggaraan pemerintah yang sangat dekat dengan kebutuhan masyarakat tentunya senantiasa meningkatkan kualitas sehingga dapat berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal agar tercapai suatu kepuasan masyarakat yang dilayani. Peristiwa Penting yang dimaksud yaitu kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Izin Tinggal Terbatas adalah izin tinggal yang diberikan kepada Orang asing untuk tinggal di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam jangka waktu yang terbatas sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Izin Tinggal Tetap adalah izin tinggal yang diberikan kepada Orang Asing untuk tinggal menetap di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Petugas Registrasi adalah pegawai yang diberi tugas dan tanggungjawab memberikan pelayanan pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting serta pengelolaan dan penyajian data kependudukan di desa/kelurahan atau nama lainnya.

Melalui Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, Menetapkan Undang- Undang Tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 1 beberapa ketentuan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) diubah sebagai berikut Ketentuan angka 14, angka 20, dan angka 24 Pasal 1 diubah, sehingga Pasal 1 berbunyi sebagai berikut Pasal 1 Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian 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. Pelayanan administrasi kependudukan sesuai dalam UU nomor 24 tahun 2013 sebagai tolak ukur terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Santian khususnya Desa Manufui ini juga membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam serta merenungkannya dalam bentuk skripsi dengan judul factor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di desa Manufui kecamatan Santian.

1.2 Rumusan Masalah

Factor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di desa Manufui kecamatan Santian?

1.3 Tujuan

1. Untuk menggambarkan administrasi kependudukan di Desa Manufui Kecamatan Santian Kabupaten Timor Tengah Selatan.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi kependudukan di Desa Manufui Kecamatan Santian Kabupaten Timor Tengah Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan yaitu :

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Ilmu Pemerintahan dalam menambah bahan kajian perbandingan bagi yang menggunakannya.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran mengenai permasalahan dan juga masukan bagi pemerintah desa sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan untuk meningkatkan kinerjanya.
3. Bagi peneliti lainnya yang bermaksud mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan kinerja kepala desa dalam pelayanan masyarakat.