

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Secara umum pemerintah dapat dimaknai sebagai organisasi yang diberikan pengakuan secara sah oleh rakyat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang mengikat untuk menjalankan fungsi negara (Rohayatin, 2021). Pemerintah yang merupakan lembaga eksekutif dipandang sebagai organisasi yang bertujuan untuk melaksanakan amanat masyarakat berdasarkan undang-undang senantiasa menjalankan fungsi pokok salah satunya adalah pelayanan (*service*). Oleh karena itu dalam aktifitasnya, pemerintah perlu secara berkesinambungan menyelenggarakan pelayanan publik sehingga dapat terwujudnya kesejahteraan masyarakat (Maulidiyah, 2014).

Pelayanan publik yang harus dilaksanakan oleh pemerintah merupakan bentuk-bentuk pelayanan yang dihasilkan oleh birokrasi yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas (Widanti, 2022). Dalam memberikan layanan pemerintah perlu berupaya agar masyarakat dapat menerimanya dengan rasa puas. Pelayanan publik wajib dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna serta bebas dari pelanggaran terhadap aturan yang berlaku. Kinerja organisasi publik senantiasa didesain sedemikian rupa sehingga menjadi lebih sederhana, memiliki kejelasan dan kepastian pelaksanaan pelayanan, keamanan, bersifat terbuka, efisien, murah, tidak diskriminatif dan tepat waktu. Proses pelayanan publik sudah seharusnya

memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap tuntutan pengguna layanan, responsibilitas dan akuntabel. Proses pelaksanaan pelayanan publik yang memuaskan perlu menjadi prioritas pemerintah sehingga terciptanya lingkungan birokrasi yang dipercaya .

Dinamika penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia hingga kini menempatkan pelayanan publik sebagai isu strategis. Kedudukan pelayanan publik pada posisi strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan dilatarbelakangi oleh persoalan-persoalan yang terjadi sejak kemerdekaan negara Republik Indonesia tahun 1945. Berbagai persoalan seperti pelayanan publik yang bersifat diskriminasi, dan pemerintahan yang dianggap kurang bertanggung jawab. Korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) menjadi permasalahan pokok yang melekat pada birokrasi Indonesia.

Terjadinya peristiwa krisis keuangan pada tahun 1997 kemudian menjadi puncak kekecewaan rakyat Indonesia terhadap Pemerintahan Orde Baru sehingga masyarakat menuntut reformasi penyelenggaraan negara yang bersih dan taat aturan. Bagi masyarakat reformasi di bidang pelayanan publik perlu dijadikan prioritas karena selama ini mereka telah merasakan buruknya layanan birokrasi karena kegiatan penyelewengan yang dilakukan oleh birokrat. Seturut dengan hal tersebut informasi yang diterbitkan sebagai hasil penelitian GDS 2002 disampaikan bahwa kegiatan layanan publik di Indonesia masih belum bisa diprediksi baik dilihat dari segi waktu, dana yang perlu dikeluarkan, dan cara dalam memberikan layanan(Agus Dwiyanto, 2014). Oleh sebab itu untuk kembali mewujudkan pemerintah yang berintegritas serta memboyong kepercayaan masyarakat perlu dilakukan reformasi birokrasi.

Reformasi birokrasi dimaksudkan untuk menghasilkan birokrasi yang kompeten, memiliki netralitas, dan kembali pada kondisi sebenarnya untuk secara bersungguh-sungguh dalam mengabdikan terhadap negara dan masyarakat. Birokrasi kedepannya diharapkan mempunyai kepastian dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, mampu menyesuaikan diri dengan situasi dan keadaan, serta memiliki tujuan yang jelas dengan menggunakan cara terbaik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal tersebut perlu dilakukan secara seragam baik di lingkungan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sehingga layanan yang disediakan bagi masyarakat dapat dilakukan dengan waktu yang singkat, dapat dipahami, mudah dan sesuai kebutuhan masyarakat (Sedarmayanti, 2009, pp. 75–76). Selain itu struktur birokrasi yang sangat hirarkis yang berguna untuk mengendalikan seluruh sistem pemerintahan dan mengontrol masyarakat melakukan moral bazar menjadi minset yang perlu diubah. Apabila budaya seperti ini terus dipertahankan maka pelayanan yang dilaksanakan pemerintah akan terus memiliki citra yang buruk. Maka dari itu penataan dan penguatan organisasi yang mencirikan tepat fungsi dan tepat ukuran senantiasa perlu dilaksanakan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat mencapai tujuan.

Reformasi memberi harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil agar dapat terjadi pemerataan hingga ke seluruh wilayah negara. Pemberian otonomi yang luas pada dasarnya untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyat (Sinambela, 2017). Diselenggarakannya pemerintahan daerah merupakan upaya agar dapat secara cepat mencapai kesejahteraan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, berdaya guna dan bertanggung jawab. Pemberian kewenangan dari pemerintah

pusat kepada pemerintah daerah sebagai strategi agar layanan publik dapat diselenggarakan dengan jalur yang lebih ringkas, sekaligus memberikan peluang bagi pemerintah daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya bidang administrasi kependudukan.

Dalam Undang-Undang No 24 Tahun 2013, mendefinisikan administrasi kependudukan sebagai kesatuan kegiatan dalam menata dan menertibkan dokumen dan data kependudukan dalam kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Darurejo, 2016). Proses yang dimaksud sebagai keterlibatan/ kerjasama pemerintah sebagai penyelenggara melalui Kementrian Dalam Negeri (Ditjen Dukcapil) dan pemerintah daerah provinsi serta menjadikan pemerintah daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana layanan yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Hal ini Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dimana urusan administrasi kependudukan masuk dalam kategori urusan pemerintahan konkuren yakni urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Pembagian tanggung jawab tersebut diperjelas dalam matriks pembagian urusan pemerintahan konkuren yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah kabupaten/kota menjadi pelaksana pelayanan pendaftaran penduduk pada sub urusan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil pada sub urusan pencatatan sipil, pengumpulan data kependudukan dan pemanfaatan, serta penyajian database kependudukan kabupaten/kota pada sub urusan pengelolaan informasi administrasi

kependudukan, serta penyusunan profil kependudukan kabupaten/kota pada sub urusan profil kependudukan (Indonesia, 2014). Pelayanan administrasi kependudukan dijalankan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota sebagai instansi pelaksana.

Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kupang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai perangkat daerah Kabupaten Kupang (Pemerintah Kabupaten Kupang, 2020). Wilayah Daerah Kabupaten Kupang dengan luasseluas 5.298 km dan jumlah penduduk mencapai 385.622 jiwa yang tersebar di 24 kecamatan menjadi tantangan bagi pemerintah dan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan yang terpusat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang sejak tahun 2018 menuai kritik dari masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan yang terpusat di Disdukcapil Kabupaten Kupang menyulitkan masyarakat yang tersebar di kecamatan-kecamatan termasuk masyarakat di Kecamatan Amarasi Barat. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan akses jalan yang berlubang dengan jarak yang cukup jauh dan minimnya angkutan umum mengakibatkan terjadinya pembengkakan biaya dalam mengakses pelayanan administarasi kependudukan. Dalam beberapa kasus berdasarkan wawancara langsung, masyarakat terpaksa menyewa orang lain untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan.

**Tabel 1. 1**  
**Data Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kupang dan**  
**Kecamatan Amarasi Barat**

Pelayanan Administarsi Kependudukan	Kabupaten Kupang			Kecamatan Amarasi Barat		
	Wajib terbit	Terbit	Belum terbit	Wajib terbit	Terbit	Belum terbit
Biodata Penduduk						
Kartu Keluarga (KK)	95437	80125	15131	-	-	-
Kartu Identitas Anak (KIA)	88943	10856	78087	3603	376	3227
KTP-el	293789	229617	64172	13861	10921	2940
Akta Kelahiran	97235	2734	1220	2734	1220	1514
Akta Perkawinan	140454	17617	62937	6795	1898	3809
Cerai	937	322	651	38	8	30

*Sumber Data: Disdukcapil Kabupaten Kupang, 2023*

*Keterangan: WT= Wajib Terbit      T= Terbit      BT= Belum Terbit*

Berdasarkan data tersaji pada tabel 1.1 di atas terlihat masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan pengurusan administrasi kependudukan, padahal dokumen-

dokumen seperti KK, KTP, KIA dan dokumen-dokumen pencatatan sipil, sangat penting bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan publik, serta bagi pemerintah demi kelangsungan pembangunan. Se;ain itu mendekati pesta demokrasi/pemilu serentak tentunya dokumen-dokumen administrasi kependudukan sangat dibutuhkan. Maka dari itu diperlukan percepatan pelayanan administrasi kependudukan dan menjangkau seluruh masyarakat.

Dalam rangka mempercepat pelayanan dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (UPT Disdukcapil). Dengan kehadiran UPT Disdukcapil harapannya dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dapat ditelisik melalui persyaratan pembentukan UPT Disdukcapil kabupaten/kota yang ditetapkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 120 tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dijelaskan bahwa pembentukan unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil diprioritaskan pada kecamatan (1) dengan kondisi geografis terpencil, sulit dijangkau transportasi umum, dan sangat terbatas akses pelayanan publik, (2) dengan kepadatan atau mobilitas penduduk tinggi atau melebihi angka normal rasio kepadatan atau mobilitas penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan (3) yang memerlukan efektifitas pemenuhan kebutuhn pelayanan masyarakat, sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lancar.

Seturut dengan pernyataan tersebut di atas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kupang juga dilaksanakan pada unit pelaksana teknis

dinas kependudukan dan pencatatan sipil (UPT Disdukcapil). Pembentukan UPT Disdukcapil ditetapkan melalui Peraturan Bupati Kupang No 23 tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan Bupati Kupang nomor 12 tahun 2017 tentang pembentukan unit pelaksana teknis pada dinas daerah lingkup Pemerintahan Kabupaten Kupang yang mulai berlaku sejak 15 september tahun 2021. Salah satu UPT Disdukcapil yang dibentuk adalah UPT Disdukcapil Baun yang menangani pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Amarasi Barat dan Kecamatan Nekamese. Setelah dibentuknya UPT Disdukcapil namun data yang ditampilkan pada tabel 1.1 terlihat masih banyaknya masyarakat Kabupaten Kupang khususnya masyarakat di Kecamatan Amarasi Barat yang belum memperoleh dokumen kependudukan. Padahal kehadiran UPT Disdukcapil bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan, maka dari itu menurut penulis pelayanan administrasi kependudukan pada wilayah Kecamatan Amarasi Barat yang dilaksanakan melalui UPT Disdukcapil Baun belum memberikan kontribusi yang signifikan.

Oleh karena itu sesuai dengan latar belakang yang dipaparkan di atas maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang urgensi pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan di UPT Disdukcapil Baun, dengan judul "Urgensi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Unit Pelaksana Teknis Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Amarasi Barat Kabupaten Kupang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalahnya adalah “Bagaimana urgensi pelayanan administrasi kependudukan melalui UPT Disdukcapil Baun di Kecamatan Amarasi Barat, Kabupaten Kupang?”

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui urgensi pelayanan administrasi kependudukan melalui UPT Disdukcapil Baun di Kecamatan Amarasi Barat, Kabupaten Kupang.

## **1.4 Manfaat**

Manfaat Penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di UPT Disdukcapil Baun.

- b. Bagi akademik.

Hasil penelitian ini dapat menambah kajian akademis tentang urgensi pelayanan administrasi kependudukan melalui UPT Disdukcapil Baun di Kecamatan Amarasi Barat

c. Bagi peneliti.

Hasil penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan serta menambah wawasan peneliti tentang pelayanan sektor publik bidang pelayanan administrasi kependudukan pada UPT Disdukcapil di Kecamatan Amarasi Barat, Kabupaten Kupang.