

BAB I

P E N D A H U L U A N

1.1. Latar Belakang Masalah

Di seluruh Indonesia tak kurang dari upaya perubahan dan pengembangan masyarakat pedesaan/perkampungan. Perubahan konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum serta pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen-dokumen pemerintahan desa/kampung sebagaimana dipakai oleh pendayaguna aparat desa/kampung.

Penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa/kampung memang disejajarkan, dipakai secara silih berganti dan dipergunakan sebagai sinonim dari pelayanan perijinan, yang merupakan terjemahan dari *administrative service*. Sedangkan pelayanan umum lebih sesuai jika dipakai untuk menejemahkan konsep *public service*. Pelayanan umum ini dapat disejajarkan atau dipandangkan dengan pemahaman dari pelayanan publik yang dilengkapi buku-buku petunjuk operasional.

Seperti di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi..Umum. Sebab segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik

Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menpan No. 63/2003).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pelayanan administrasi pemerintah atau pelayanan perijinan sebagai bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau perijinan tersebut mungkin dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya kantor pertanahan untuk memberikan jaminan kepastian hukum atas kepemilikan tanah dengan menerbitkan akta tanah, pelayanan penyediaan air bersih, pelayanan transportasi, penyediaan listrik dan lain-lain. Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perijinan

juga mungkin diselenggarakan sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Permasalahan yang teridentifikasi bahwa kebijakan Gubernur Provinsi Papua Barat dan Bupati Kabupaten Manokwari telah memaksimalkan upaya perbaikan, percepatan dan perubahan di tingkat pemerintahan kampung yang berdekatan dengan pusat-pusat kota. Agar secepatnya melakukan penataan dan menyesuaikan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan di kantor-kantor kampung. Alasannya setiap organisasi pemerintahan kampung di wilayah Papua Barat telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana pelayanan. Hal ini dimaksudkan untuk menjangkau kebutuhan dan harapan warga kampung yang terjangkau dan lebih mendekat. Sesungguhnya diharapkan kepala kampung dan aparatnya bekerja dengan fasilitas yang telah tersedia untuk melayani kebutuhan masyarakat terutama Kartu Tanda Penduduk.

Dari sekian permasalahan, teridentifikasi masalah yang paling memberatkan warga kampung Mansaburi adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk. Padahal pemerintahan kampung dilengkapi dengan sarana dan prasarana pelayanan masyarakat yang dikelola oleh aparat Kampung. Mansaburi di Wilayah Distrik Masni. Ada pula jangkauan informasi yang cenderung menghambat. Permasalahan informasi yang disampaikan oleh kepala kampung dan aparatnya kepada warga masyarakat telah dilaksanakan. Namun, masih saja terdapat kendala-kendala yang menghambat. Banyak faktor yang dapat diduga dapat kurang mendukung penyampaian informasi pelayanan KTP kepada warga Kampung Mansaburi.

Pokok permasalahan yang cenderung mendorong penulis untuk mengkaji lebih secara mendalam faktor-faktor yang menghambat informasi pelayanan KTP di Kantor Kampung Mansaburi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, penulis rumuskan masalah penelitian sebagai berikut: “Bagaimana informasi pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kampung Mansaburi Distrik Masni Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat?”

1.3. Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Untuk mendeskripsi informasi pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kampung Mansaburi Distrik Masni Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.
- 1.3.2. Untuk menghimpun, menganalisis dan menginterpretasi data informasi pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kampung Mansaburi Distrik Masni Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.

1.4. Manfaat Penelitian

- 1.4.1. Secara praktis penelitian bermanfaat untuk perbaikan informasi standar pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kampung Mansaburi Distrik Masni Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.
- 1.4.2. Secara teoritis bermanfaat bagi pemerhati masalah sejenis untuk dikaji lebih lanjut di tempat yang sama atau lain tempat berbeda.