

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Latar Belakang Pemerintah Daerah di Indonesia adalah penyelenggara pemerintahan daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluasluasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945. Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dibagi atas daerah-daerah provinsi (Indonesia. 23 Agustus 2017). Daerah provinsi itu dibagi lagi atas daerah kabupaten dan daerah kota. Setiap daerah provinsi, daerah kabupaten, dan daerah kota mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang. Gubernur, Bupati dan Wali Kota masing-masing sebagai Kepala Pemerintah Daerah Provinsi, Daerah Kabupaten dan Daerah Kota dipilih secara demokratis. Pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan Pemerintah Pusat berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 yang merupakan perbaruan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 2 Pemerintah sebagai public servant (pelayan masyarakat) mempunyai kewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara profesional.

Pelayanan publik yang profesional, artinya suatu pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responabilitas dari pemberi pelayanan atau pemerintah. Pelayanan publik merupakan suatu faktor keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan administrasi publiknya melalui pelayanan publik. Pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang

lain yang sesuai dengan haknya (Moenir, 2010:26). Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan barang dan jasa kepada masyarakat. Agar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan prosedur kerja, maka aparatur pemerintah diharapkan dapat bekerja secara rasional, efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa pelayanan publik merupakan melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang profesional dan akuntabel. Birokrasi dalam melakukan berbagai kegiatan perbaikan pelayanan diharapkan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan, yakni masyarakat dan pengguna jasa tersebut dapat dicapai apabila birokrasi pelayanan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam pemberian pelayanan. Perubahan Paradigma pelayanan kepada publik, melalui instrumen pelayanan yang memiliki orientasi pelayanan lebih cepat, lebih baik dan lebih murah. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi sangat penting karena selalu berhubungan dengan masyarakat secara langsung yang memiliki macam-macam tujuannya dan kepentingan termasuk dalam bidang administrasi kependudukan, (23 Agustus 2017). dalam rangka melayani masyarakat dalam hal menerbitkan dokumen kependudukan yang meliputi biodata penduduk, Kartu Tanda Keluarga (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan pencatatan sipil, dan sebagainya. Adapun yang dimaksud dalam surat keterangan pencatatan sipil disini diantaranya adalah Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Pengangkatan Anak, Akta Pengakuan/Pengesahan Anak, Perubahan Nama, Salinan (Pengganti) Kutipan Akta Catatan Sipil, Penerbitan Surat Keterangan Catatan Sipil dan Legalisir

Fotokopi Kutipan Akta Catatan Sipil 20 Mei 2017).Administrasi Kependudukan dalam UU 23 tahun 2006 tentang 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. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia dan Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan.Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia, oleh karena itu seperti WNI, para Warga Negara Asing (WNA) yang berdomisili di Indonesia berhak atas pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepastian hukum atas kepemilikan Dokumen Kependudukan termasuk hak memiliki KTP.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah diatas maka di dirumuskan beberapa rumusan pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Adakah bukti fisik pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat yang terdampak pembangunan kelurahan dan kab tersebut
2. Bagaimana pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat yang terdampak pembangunan

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bukti fisik pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat yang terdampak pembangunan Kecamatan
2. Untuk mengetahui kehandalan dan pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat yang pembangunan di Kecamatan
3. Untuk mengetahui daya tanggap pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat yang teradampak pembangunan

D. Manfaat Penelitian

Untuk pengembangan keilmuan yang berkenaan dengan administrasipublik dan khususnya kebijakan dalam pelayanan Publik

1. Manfaat Teoritis

Sebagai rujukan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan administrasi publik yang khususnya dalam masalah pelayanan administrasi kependudukan. Hasil dari penelitian diharapkan dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kajian pelayanan administrasi kependudukan dan samping itu sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.

2. Manfaat Praktis

Sedangkan untuk manfaat praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberi gambaran terhadap penelitian selanjutnya yang juga akan mengangkat isu mengenai. Selain memberi gambaran penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur dalam perkembangan penelitian isu