

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar hak – hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan. Undang – Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sytem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruk pelaksanaan pelayanan publik. Dalam Lembaga Administrasi Negara (2000) dijelaskan bahwa negara (*state*) sebagai salah satu unsur *governance*, didalamnya terdapat lembaga-lembaga sektor publik. Masyarakat (*society*) terdiri dari individu atau kelompok, baik berinteraksi secara sosial, politik, dan ekonomi dengan berbagai aturan formal maupun tidak formal.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada warga merupakan tujuan utama yang sudah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menghasilkan pelayanan yang berupa kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah

pula mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima untuk warga mulai dari pelayanan dalam wujud pengaturan ataupun pelayanan – pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan warga.

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari pencipta kesejahteraan masyarakat.

Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan terbaik oleh pemerintah karena sytem demokrasi yang ada juga kembali pada rakyatnya, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya dalam bentuk pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya (mahmudi,2005:229). Namun saat ini, pelayanan yang seharusnya ditunjukkan kepada masyarakat umum kadang

dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya , birokrat harus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Melayani Administrasi kependudukan pencatatan sipil.

Data mengenai diri sendiri begitu penting sehingga segala macam proses pendataan pada setiap orang/individu baik statusnya sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus jelas dan benar adanya. Proses pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan penerbitan kartu keluarga (KK) dinyatakan pada UU Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga.

Penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kepala Desa/Lurah dan Camat. Pelaporan tersebut sebagai dasar untuk penerbitan kartu keluarga (KK). Pengurusan kartu keluarga (KK) sangat penting, karena setiap kepala keluarga wajib memiliki kartu keluarga (KK) sebagai data kependudukan. Kepemilikan kartu keluarga dapat diurus mempergunakan jalur-jalur birokrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Menurut Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil merupakan peristiwa penting yaitu kejadian yang dialami seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pegesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan

perubahan status kewarganegaraan yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksanaan. Adapun bentuk – bentuk pelayanan yang diberikan terkait urusan kependudukan yaitu pengurusan Akte Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akte Nikah, Akte cerai, Akte kematian, keterangan pindah penduduk dan lain sebagainya.

Proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga pada UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga. Pengurusan Kartu Keluarga (KK) sangat penting, karena setiap kepala keluarga wajib memiliki kartu keluarga (kk) sebagai data kependudukan.

Secara prinsipnya, Kartu Keluarga memang hanya sebuah catatan administratif, meski begitu fungsi Kartu Keluarga (KK) ini sangat penting dan bermanfaat karena data yang ada pada Kartu Keluarga (KK) dapat digunakan sebagai bukti jati diri hubungan seseorang dengan keluarganya. Kartu Keluarga (KK) sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam pengurusan berbagai hal mengenai kependudukan seperti paspor, KTP, akta kelahiran, pendaftaran sekolah, pengurusan beasiswa dan pelayanan masyarakat.

Adapun persyaratan dan tata cara untuk mengurus pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini yang tertera pada Peraturan Menteri dalam Negeri No 96 Tahun 2019 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

- a. Mengisi formulir KK yang ditanda tangan oleh kepala keluarga dan diketahui oleh RT, RW, serta Lurah,
- b. Fotokopi surat nikah/kutipan akta perkawinan/akta kelahiran/surat kelahiran yang telah dilegalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya,
- c. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI atau,
- d. Surat pindah datang dari tempat asal (dalam wilayah NKRI)

Adapun proses pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan penerbitan kartu keluarga (KK) dinyatakan pada UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan yaitu:

- a. Pemohon
- b. Pemohon Memberikan berkas persyaratan yang lengkap ke loket
- c. Selanjutnya melakukan server
- d. Memberikan kepada operator
- e. Diajukan
- f. Dan di verifikasi
- g. Hasilnya Kartu Keluarga baru

Dalam proses pembuatan kartu keluarga masih banyak yang belum terdata dalam pembuatan kartu keluarga maka perlu efektivitas pelayanan agar mendukung pendataan. Berikut ini data mengenai banyaknya yang belum terdata

dan belum mempunyai Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Timor Tengah Utara :

Tabel 1.1

Keadaan Kepemilikan Kartu Keluarga Kabupaten TTU Tahun 2021

No	Kecamatan	Jumlah KK	Yang memiliki KK	Yang belum memiliki KK
1.	Miomaffo Timur	3.548	3.155	393
2.	Miomaffo Barat	4.475	3.929	546
3.	Biboki Selatan	2.686	2.203	483
4.	Noemuti	3.689	3.284	405
5.	Kota Kefamenanu	12.693	11.038	1.655
6.	Biboki Utara	2.929	2.469	460
7.	Biboki Anleu	4.503	3.799	704
8.	Insana	5.736	4.914	822
9.	Insana Utara	2.686	2.241	445
10.	Noemuti Timur	1.290	1.028	262
11.	Miomaffo Tengah	1.743	1.487	256
12.	Musi	1.409	1.309	100
13.	Mutis	1.869	1.755	114
14.	Bikomi Selatan	3.121	2.605	516
15.	Bikomi Tengah	2.168	1.969	199
16.	Bikomi Nilulat	1.344	1.180	164
17.	Bikomi Utara	1.777	1.614	163
18.	Naibenu	1.419	1.234	185
19.	Insana Fafinesu	1.696	1.444	252
20.	Insana Barat	3.035	2.509	526
21.	Insana Tengah	2.988	2.696	292
22.	Biboki Tan Pah	1.581	1.397	184
23.	Biboki Moenleu	1.959	1.864	95
24.	Biboki Fetleu	1.051	968	83
	Jumlah Total	71.395	62.091	9.304

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. TTU

Berdasarkan dengan data diatas dimana kepemilikan kartu keluarga Kabupaten Timor Tengah Utara sejumlah 71.395, yang memiliki kartu keluarga 62.091, sedangkan yang belum memiliki kartu keluarga 9.304 dari 24 kecamatan.

Tabel 1.2

Keadaan kepemilikan Kartu Keluarga Kecamatan Kota Kefamenanu Tahun 2021

No	Kelurahan	Jumlah KK	Yang memiliki KK	Yang Belum memiliki KK
1.	Kefamenanu Utara	708	636	72
2.	Aplasi	747	641	106
3.	Kefamenanu Tengah	1.786	1.537	249
4.	Bansone	951	831	120
5.	Benpasi	1.610	1.344	266
6.	Kefemanau Selatan	2.671	2.271	400
7.	Tubuhue	1.351	1.245	106
8.	Maubeli	1.766	1.565	201
9.	Sasi	1.103	968	135
10.	Total	12.693	11.038	1.655

sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.

Berkaitan dengan urusan administrasi kependudukan yang terjadi di Kabupaten Timor Tengah Utara Kecamatan Kota kefamenanu khususnya pembuatan Kartu Keluarga (KK) menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah permasalahan yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK). Beberapa diantaranya yaitu masih banyak masyarakat yang belum memiliki kartu keluarga, di karenakan orang yang sudah tinggal bersama tetapi belum melakukan pernikahan yang sah, kurangnya kesadaran dan tanggung jawab yang wajib memiliki kartu keluarga yaitu dimana masyarakat malas untuk membuat kartu keluarga karena pembuatan kartu keluarga sangat mengantri, kurangnya kecermatan petugas dalam pemeriksaan berkas persyaratan kartu keluarga, masih kurangnya ketetapan waktu dalam penyelesaian kartu keluarga dimana biasanya proses penyelesaian hanya 4 hari tetapi yang terjadi penyelesaian sampai 1 minggu lamanya, rendahnya sosialisasi tentang wajib memiliki kartu

keluarga pada masyarakat dimana para pegawai dari dinas sering tidak memberitahukan bahwa pentingnya memiliki kartu keluarga, dimana setiap mau melakukan pendaftaran untuk menerima bantuan atau apapun itu dibutuhkan kartu keluarga tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Disdukcapil Kabupaten Timor Tengah Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Disdukcapil Kabupaten Timor Tengah Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi kajian penelitian ini dan tujuan yang ingin dicapai maka manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai wawasan pengembangan teori konsep-konsep administrasi negara khususnya pada aspek efektivitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a.** Penelitian ini dijadikan sebagai bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap masalah-masalah pelayanan pembuatan kartu keluarga.
- b.** Penelitian ini menjadi rujukan bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan pembuatan kartu keluarga dan mengetahui apa saja dalam pelayanan kartu keluarga.
- c.** Penelitian ini menjadi rujukan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian tentang efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga.