

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah mengamanahkan bahwa negara wajib memperhatikan rakyatnya dalam memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status pribadi dengan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan melalui pemerintah. Selanjutnya, pemerintah dibentuk untuk menciptakan suatu keteraturan dalam sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat dengan memberikan pelayanan guna menjaga suatu sistem ketertiban di mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar sehingga memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahannya menganut asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Prinsip penyelenggaraan desentralisasi adalah otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peranserta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Kebijakan otonomi daerah dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, secara eksplisit memberikan otonomi yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat daerah. Pemerintah Daerah harus mengoptimalkan pembangunan daerah yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah daerah dan masyarakat di daerah lebih diberdayakan sekaligus diberi tanggung jawab yang lebih besar untuk mempercepat laju pembangunan daerah.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Di bidang pemerintahan, pelayanan publik sangatlah penting karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan yang berkaitan kewajiban masyarakat kepada pemerintah telah meningkatkan kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan, terutama menyangkut pelayanan yang menjamin kejelasan identitas pribadi, sehingga menjadi tantangan besar yang dihadapi pemerintah dalam kemampuan melaksanakan kegiatan pelayanan secara efektif dan efisien, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan.

Kabupaten Sanggau memiliki wewenang luas untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah tersebut, pemerintah

daerah juga dituntut untuk melaksanakan urusan pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu lembaga pemerintah kabupaten yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukuan yang selengkap-lengkapya dan sejelas-jelasnya serta memberikan kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan, kematian dan status kewarganegaraan. Lembaga organisasi pemerintah ini ditugaskan untuk memelihara daftar atau catatan kependudukan sebagai pembuktian status atau peristiwa penting bagi masyarakat dan melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksana kebijakan daerah di bidang Administrasi Kependudukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan maupun peraturan daerah di tiap-tiap kabupaten atau kota. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga pemerintah yang memiliki wewenang dalam melaksanakan pencatatan dan penerbitan dokumen kependudukan.

Data mengenai diri seorang begitu penting sehingga segala macam proses pendataan pada setiap orang 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 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, ketentuan umum pasal 1, Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23

Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan serta peraturan daerah Kabupaten Sanggau nomor 6 tahun 2010 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan , pada pasal 13 Paragraf 2 tentang Penerbitan Kartu Keluarga (KK) dinyatakan bahwa :

1. Penduduk Wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas melalui Kepala Desa/Lurah dan camat sebagai dasar untuk penerbitan KK.
2. Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas, sebagai dasar untuk penerbitan KK.
3. KK diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Dinas.
4. Persyaratan dan tata cara penerbitan KK sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Adapun manfaat dan kegunaan Kartu Keluarga bagi Pemerintah dan Individu atau Masyarakat adalah:

1. Bagi pemerintah, kartu keluarga berfungsi sebagai sumber data pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, selain itu KK juga membantu mempermudah Pendataan oleh petugas yang berwenang.
2. Bagi Individu atau Masyarakat KK berfungsi untuk menjadi bukti yang sah dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga akan kedudukan keberadaan kependudukan seseorang, selain itu KK juga dapat menjadi dasar penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pelayanan kependudukan lainnya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kartu keluarga perlu dimiliki oleh setiap kepala keluarga.

Berdasarkan data yang di peroleh dari Rencana Kerja (Renja) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau, jumlah kepemilikan kartu keluarga sampai Akhir tahun 2013 sebanyak 118.285 kepala keluarga. Keluarga yang wajib memiliki kartu keluarga sampai akhir tahun 2013 sebanyak 149.325 kepala keluarga. Dengan demikian data kepemilikan kartu keluarga yang sudah tercatat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau adalah 79,21%. Dengan demikian di kabupaten sanggau masih 20,7% kepalakeluarga yang seharusnya memiliki kartu keluarga tetapi belum memiliki kartu keluarga, hal tersebut tentu saja menunjukkan bahwa ada permasalahan dalam pembuatan kartu keluarga.

Melihat fenomena permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau semestinya berupaya mencari solusi sebagai bentuk penyelesaian permasalahan. Kondisi seperti ini harus segera diselesaikan karena menyangkut perlindungan hukum dan identitas seseorang. Perlu diadakannya realisasi tindakan dan penanganan yang tepat dalam memaksimalkan pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga bagi seluruh warga.

Berdasarkan indikasi permasalahan Kartu Keluarga, peneliti tertarik untuk membahas dan mengkaji mengenai pelayanan Publik tentang pembuatan Kartu Keluarga. Sesuai dengan penjelasan latar belakang diatas, penulis mengambil judul penelitian: “pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sanggau studi tentang pembuatan kartu keluarga”.

1.2 Fokus Penelitian

Sehubungan dengan luasnya pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil terkait tugas pokok sebagai perangkat daerah yang didalamnya juga termasuk pelayanan mengenai urusan dibidang kependudukan, maka peneliti membatasi masalah penelitian ini pada Efektifitas Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Bidang Pendaftaran dan Pelayanan Dokumen Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau.

1.3 Perumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan permasalahan yang dikemukakan, maka rumusan permasalahan yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah : Mengapa pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Bidang Pendaftaran dan Pelayanan Dokumen Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau belum maksimal?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan belum efektifnya pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari peneliti ini adalah :

- 1.5.1. Manfaat teoritis, memberi kontribusi dalam pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya dalam kajian Pelayanan Publik tentang faktor pendukung dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

1.5.2. Manfaat Praktis, memberi masukan kepada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau agar faktor pendukung dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) optimal.

UNIVERSITAS TANJUNGPURA