

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki kepulauan yang luas dan juga termasuk salah satu negara yang mempunyai tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Indonesia sebagai negara kepulauan mempunyai persebaran penduduk yang tidak merata. Pada hakekatnya dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 memberikan kewajiban atas perlindungan dan pengakuan hukum atas peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting yang dialami penduduk¹.

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem, diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administrasi bagi penduduk dalam pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instalasi perusahaan yang di dalamnya terdapat pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan publik terdapat 3 unsur yang harus diperhatikan yaitu:² Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan berupa Pemerintah/Pemerintah Daerah, penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat maupun organisasi yang berkepentingan, kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dalam pelayanan publik terdapat penyelenggaraan di bidang administrasi sesuai dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang menyatakan: Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui

¹Hardiyansyah.2018”*Kualitas Pelayanan Publik*”Gava Media Yogyakarta. hlm14

²Ibid, hlm16

Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lain.

Dalam memberikan pelayanan terbaik dari pemerintah kepada masyarakat merupakan suatu kewajiban serta harapan yang sangat di inginkan, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan harus terus menerus meningkat tiap tahunnya. Pelaksanaan pelayanan berkualitas terhadap masyarakat dituntut untuk melaksanakan tugasnya secara efektif, efisien serta tepat sasaran, ini berlaku baik kepada pemerintah, aparat serta masyarakat itu sendiri. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Mandailing Natal merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik. Pelayanan kependudukan ini melalui tahapan pendaftaran penduduk, yang meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), surat pindah serta Kartu Identitas Anak³.

Selain pendaftaran penduduk ada juga pencatatan sipil yang meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, perceraian, pencatatan pengakuan dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Berdasarkan data di Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2021 sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 1.

³Achini Sutopo,2017"Kualitas Pelayanan Publik"Jurnal,Universitas Negeri Yogyakarta. Hlm2

Jumlah data tahun 2021

Nomor	Keterangan	Jumlah
1.	Kecamatan	24
2.	Kelurahan	27
3.	Desa	407

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Mandailing Natal, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, penduduk Kabupaten Mandailing Natal berjumlah 489.569 jiwa dengan kepadatan 80/km², dengan luas wilayah mencapai 6.134,00 km². Untuk melayani masyarakat banyak tersebut setiap kecamatan seharusnya dapat melakukan tugasnya dalam hal pengurusan KTP, namun karena kurangnya tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi tersebut serta kurangnya sarana-prasarana menjadi kendala di Kabupaten Mandailing Natal⁴.

Menurut Wakil Bupati Kabupaten Mandailing Natal Atika Azmi Utami Nasution yang menyatakan dalam diskusi yang disampaikan melalui media massa bahwa untuk terus mengupayakan peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat akan menyediakan layanan online, berupa *Whatsapp* dengan nomor tertentu dan media sosial lain untuk mengurangi kegiatan tatap muka pada saat masa covid-19 ini, serta mendapatkan bimbingan untuk penggunaan aplikasi

⁴ Berita, Madina, 2021, "Gambaran Umum Pemerintahan Daerah Kab. Mandailing Natal," <https://berita.madina.go.id>

tersebut. Selanjutnya bertujuan untuk mengurangi antrean panjang saat pengurusan data-data⁵.

Untuk itu di Kabupaten Mandailing Natal dalam pengurusan pembuatan Kartu Keluarga (KK) merupakan hak setiap warga negara, dimana negara berkewajiban untuk menjamin hak-hak dengan hukum nasional. Dalam Pasal 1 Angka 13 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa: “Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

Sejak di buka kembali pelayanan dimasa *new normal* ini terjadi lonjakan, walaupun pelayanan secara online tetap berjalan masyarakat lebih memilih langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal di karenakan kurangnya pemahaman pendaftaran secara online.

Oleh karena itu, dalam hal pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal sering terjadi kendala seperti banyaknya masyarakat yang melakukan pengurusan data-data, kemudian jaringan yang tidak menentu, kurangnya perlengkapan sarana-

⁵[Tribun-Medan.com,2021,Program 100 Hari Kerja, Benahi Pelayanan Publik, UMKM, dan Masalah Lingkungan Hidup.https://medan.tribunnews.com/2021/07/25/program-100-hari-kerja-benahi-pelayanan-publik-umkm-dan-masalah-lingkungan-hidup](https://medan.tribunnews.com/2021/07/25/program-100-hari-kerja-benahi-pelayanan-publik-umkm-dan-masalah-lingkungan-hidup)

prasarana serta penggunaan calo dikarenakan terlalu lama menunggu nomor antrean sehingga mengakibatkan yang seharusnya waktu penerbitan Kartu Keluarga membutuhkan waktu 1 hari bisa menjadi 2 atau 3 hari kerja.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN MANDAILING NATAL”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah berupa:

1. Bagaimanakah implementasi pelayanan publik pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal?
2. Apakah kendala-kendala yang dihadapi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal?
3. Apakah upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan tercapai yaitu :

1. Untuk menganalisis implementasi pelayanan publik pembuatan Kartu Keluarga yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal.
2. Untuk menganalisa kendala-kendala yang di hadapi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal.
3. Untuk menganalisa upaya yang di lakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal dalam memberikan Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis sosiologis, sebagaimana menurut Soerjono Soekanto menyatakan bahwa penelitian hukum sosiologis atau empiris adalah penelitian terhadap identifikasi hukum dan efektivitas hukum dalam dinamika sosial kemasyarakatan⁶.

⁶ Soerjono Soekanto, 2015 "Sosiologi Suatu Pengantar" Rajawali Press, Jakarta, hlm 6

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu:

a. Data Primer

Data yang di ambil pada saat studi lapangan dengan melalui wawancara. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama yaitu wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal⁷.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang di peroleh pada saat penelitian atau kunjungan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal dari sumber-sumber yang sudah ada.

Data sekunder terbagi atas:

1. Bahan Hukum Primer

Menurut Peter Mahmud Marzuki bahan hukum primer adalah suatu bahan hukum yang memiliki sifat autoritatif dengan maksud mempunyai otoritas meliputi Peraturan Perundang-Undangan dan serta dokumen resmi yang memiliki ketentuan hukum di dalamnya antara lain:

a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

⁷ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2008, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.30.

- b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- d) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.
- e) Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- f) Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 47 tahun 2006 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan suatu penjelasan mengenai bahan hukum primer tersebut. Contoh bahan hukum sekunder yaitu rancangan Undang-Undang, hasil penelitian, dan hasil karya dari kalangan hukum.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan membaca dan mempelajari data sekunder yang di peroleh dari pihak tersebut baik itu berupa peraturan perundang-undangan, dokumen penting, buku-buku terkait, artikel serta jurnal yang berhubungan dengan permasalahan tersebut.

b. Wawancara

Wawancara bertujuan untuk bertukar informasi atau memperoleh informasi juga ide dengan metode tanya jawab dengan pihak terkait, sehingga memperoleh kesimpulan atau makna dalam topik tertentu⁸. Bentuk wawancara yaitu dengan membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan objek permasalahan dalam penelitian, wawancara ini dilakukan dengan Bapak Ridwan Nasution S.Sos selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal.

4. Analisis Data

Berdasarkan data yang dikumpulkan baik berupa data primer dan sekunder, kemudian disusun secara sistematis dan dinamis. Maka metode analisis data yang akan digunakan yaitu analisis kualitatif, yaitu analisis yang dilakukan dimana data yang sudah diperoleh kemudian diolah dan diuraikan dalam bentuk kalimat. Kemudian disusun sedemikian rupa dan memberikan pengertian-pengertian terhadap data yang diperoleh kesimpulan sesuai permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

⁸Sugiyono, 2015 "Metode Penelitian" Raja Grafindo, Bandung, hlm 72.

