

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan administrasi kependudukan sebagai salah satu rangkaian dalam kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelola administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk sektor pelayanan publik dan sektor lainnya. Administrasi kependudukan berperan penting sebagai penunjang pembangunan ataupun memutuskan sebuah kebijakan, dari administrasi kependudukan dapat di ketahui informasi bagaimana kondisi lingkungan, tempat tinggal bahkan keadaan daerah tersebut.

Pelayanan administrasi kependudukan di lakukan sebagai fokus untuk kepentingan publik dimana pelayanan tersebut mampu memberikan kemudahan dalam pengambilan keputusan dan mampu memberikan jaminan terhadap penduduk sejalan dengan peraturan dasar Negara Indonesia yang tertuang dalam UUD 1995 menjelaskan bahwa pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum sesuaiperistiwa kependudukan yang penting yang dialami oleh penduduk yang berada di wilayah di dalam ataupun diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan aparat pemerintah harus mampu mengetahui kebutuhan penduduk terkhusus bagi aparat Kecamatan Jatigede, dimana penduduk yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan dalam Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bertujuan untuk (1), memberikan kebasahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk, (4) menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dari berbagai tingkatan secara akurat, tepat, lengkap, mutakhir dan mudah di akses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan pada umumnya, (7) mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.

Pelayanan administrasi kependudukan tentu di anggap penting dalam sebuah keberlangsungan kependudukan. Namun peralisasi pelayanan administrasi kependudukan dapat terkendala akibat di pengaruhi beberapa faktor. Salah satunya kebijakan pembangunan Waduk Jatigede di Kecamatan Jatigede yang mengharuskan beberapa wilayah desa terendam. Ini merupakan salah satu kebijakan yang mampu menghambat keberlangsungan pelayanan administrasi kependudukan, berikut data wilayah yang terkena dampak pembanguana Waduk Jatigede diantaranya :

**Tabel 1.1 Daftar Desa Yang Terkena Dampak Pembangunan
Waduk Jatiged Kabupaten Sumedang**

NO	Nama Desa	Keterangan
1	Mekarasih	Terdampak
2	Ciranggem	Terdampak
3	Jemah	Terdmpak
4	Cijeungjing	Terdampak

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sumedang 2019

Dari tabel diatas menunjukkan wilayah desa yang terkena dampak pembanguna Waduk Jatigede yang tentunya menghambat jalannya pelayanan administrasi kependudukan. Terputusnya akses wilayah desa tersebut membuat masyarakat yang terkena dampak pembangunan Waduk Jatigede mengalami kesulitan untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akte kelahiran, surat tanah dan lain sebagainya. Berikut jumlah penduduk yang terkena dampak pembangunan Waduk Jatigede yaitu:

**1.2 Daftar Jumlah Penduduk Yang Terkena Dampak Pembangunan Waduk
Jatigede di Kecamatan**

NO	Desa	Tahun				
		2014	2015	2016	2017	2018
1	Mekarasih	1459	1914	1878	2871	3151
2	Ciranggem	1843	3162	2828	2925	2973
3	Jemah	2798	1022	1492	1174	1185
4	Cijeungjing	1358	2275	2287	2284	2287

Sumber data: Website Badan Pusat Statistik Kota Sumedang 2019

Data pada table diatas dari tahun ke tahun angka kenaikan penduduk terdampak pembangunan Waduk Jatigede bertambah setiap tahunnya. Itu artinya banyak dari penduduk yang belum mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan untuk memenuhi kebutuhannya secara optimal maka dengan adanya kebijakan pembangunan Waduk Jatigede menimbulkan permasalahan dalam aspek pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini bertolak belakang dengan aturan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang/No. 1 Tahun 2019/Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan/Hak dan Kewajiban Penduduk/ Pasal 2 /Hak dan Kewajiban Penduduk pasal 2 dan 3 : (2) setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh: a. dokumen kependudukan; b. Pemberian pelayanan yang sama dan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; c. Perlindungan atas pribadi; d. Kepastian hukum dan

kepemilikan dokumen; e. Informasi mengenai data dan hasil pendaftaran dan penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya sendiri; f. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

(3) Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan daerah ini.

Namun fenomena yang peneliti temui dilapangan penduduk banyak mengeluhkan persyaratan permohonan dan pengajuan pelayanan administrasi kependudukan seperti pengajuan pembuatan KTP, KK, akte lahir, surat kematian dan lain sebagainya, hal ini di karenakan prosedur yang digunakan masih menggunakan SOP sebelumnya dimana dalam permohonan harus di lampirkan surat dari Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (Rw) dan desa. Yang dimana desa tersebut sebagian sudah tidak di fungsikan.

Melihat uraian diatas mengenai pembangunan Waduk Jatigede, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang pembahsannya dituangkan dalam bentuk skripsi, dengan mengambil judul **“Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masyarakat Terdampak Pembangunan Waduk Jatigede di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang”**.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Permasalahan mengenai dampak yang ditimbulkan dari Pembangunan Waduk Jatigede, berdasarkan hasil dari pengamatan penulis ada beberapa masalah yang dapat diteliti diantaranya:

1. Terendahnya kantor Desa Di Kecamatan Jatigede.
2. Kurangnya sosialisasi serta perhatian dalam kegiatan masyarakat dalam aspek pelayanan administrasi kependudukan yang diakibatkan oleh terendahnya kantor desa.
3. Terendahnya kantor desa menyebabkan terkendalanya aktivitas pendataan kependudukan ataupun pelayanan-pelayanan yang bersangkutan dengan administrasi kependudukan masyarakat.

C. Rumusan Masalah Penelitian

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 waduk Jatigede di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana kehandalan dan empaty pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat yang terdampak pembangunan waduk Jatigede di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang?

3. Bagaimana daya tanggap dan jaminan pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat yang terdampak pembangunan waduk Jatigede di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang?

D. 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 Waduk Jatigede di Kecamatan di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui kehandalan dan empathy pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat yang pembangunan Waduk Jatigede di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.
3. Untuk mengetahui daya tanggap pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat yang teradampak pembangunan Waduk Jatigede Kecamatan Jatigede di Kabupaten Sumedang.

E. Manfaat Penelitian

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

1. Secara Teoritis

Sebagai rujukan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan administrasi publik yang khususnya dalam masalah pelayanan administrasi kependudukan.

2. Secara Akademik

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.

F. Kerangka Pemikiran

Pembahasan skripsi ini mengenai pelayanan administrasi kependudukan menggunakan teori Zethml dan Berry yang dikutip dalam (Hardiyansyah, 2011) yang terdiri dari 5 dimensi diantaranya sebagai berikut :

1. Berwujud (*tangibles*)

Berwujud merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan yang berupa sarana fisik seperti halnya pegawai, kantor, ruang tunggu, alat bantu pelayanan, komputerisasi administrasi, tempat informasi dimana hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam proses maupun pengajuan pelayanan.

2. Keandalan (*Realibity*)

Kehandalan yaitu kemampuan penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat, mampu memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa secara akurat terutama dalam memberikan jasa secara tepat waktu dengan jadwal yang sudah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu sebuah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tanggap dan dan tepat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, petugas dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, cermat dan waktu yang tepat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jamina yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun yang di berikan pihak penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat. Dimana pihak penyelenggara mampu merespon segala permohonan pengajuan pelayanan hal ini bertujuan agar tidak menimbulkan persepsi yang negatif yang tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

5. Empati (*Emphaty*)

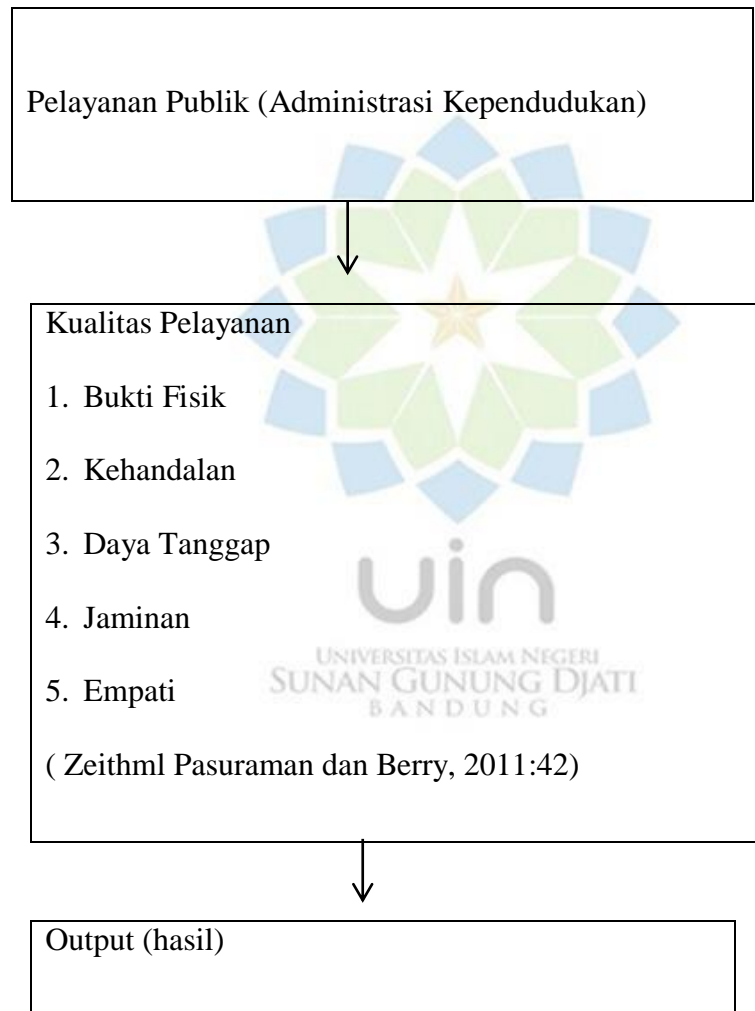
Empaty yaitu pemeberian perhatian dari pihak penyelenggara pelayanan teradap kepada masyarakat atau pengguna layanan dimana pihak penyelenggara pelayanan memahami kebutuhan maupun kesulitan dengan melakukan komunikasi pada masyarakat/pengguna pelyanan.

Peneliti memilih teori di atas yang merujuk pada Zethml dan Berry yang dikutip Hardiyansyah dengan alasan teori tersebut sangat signifikan dengan masalah ada di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang mengenai pelayanan administrasi kependudukan masyarakat terdampak pembangunan Waduk Jatigede di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang. Berdasarkan

uraian diatas maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat di gambarkan sebagai berikut :

Tabel 1.3

Kerangka Pemikiran



G. Proposisi

Proposisi yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah dampak pembangunan waduk Jatigede terhadap pelayanan publik bagi masyarakat di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.

