

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan bahkan secara ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotler (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk dari pelayanan negara terhadap masyarakat, dimana administrasi kependudukan itu sendiri ialah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayaangunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pelayanan sektor lain. Untuk mewujudkan pelayanan publik tersebut maka data kependudukan memegang peranan penting untuk masyarakat itu sendiri.

Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia adalah Pusat yang memegang peranan dalam

menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil dengan ketentuan perundang-undangan dalam melaksanakan tugasnya. Disdukcapil Lhokseumawe merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya. Fungsi dan tugas Dukcapil tersebut merupakan pelayanan dalam mengurus berbagai persuratan seperti membuat surat akta lahir atau akta kelahiran, surat dokumen kependudukan, kartu kelurga (KK), akta perkawinan, surat keterangan pindah, hingga pembuatan KTP-elektronik atau e-KTP. Untuk warga yang akan mengurus dokumen pendudukan agar dapat menyiapkan syarat-syarat kelengkapan berkas, dan selanjutnya peranan tersebut pastinya diperpanjang tangani oleh masing-masing daerah atau yang sering disebut dengan otonomi daerah. Salah satunya pembuatan kartu keluarga.

Kartu keluarga merupakan identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan keluarga serta identitas anggota keluarga. Setiap keluarga hanya memiliki satu Kartu Keluarga dan setiap penduduk dicatat hanya pada satu Kartu Keluarga. Pada peraturan daerah kabupaten Aceh Utara No 1 Tahun 2010 Kartu Keluarga diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Instansi pelaksana yang diberikan kepada penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap, dan perubahan sususan keluarga dalam kartu keluarga wajib dilaporkan kepada Instansi Pelaksana selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak terjadinya perubahan.

Manfaat dari kartu keluarga yaitu menjadi bukti sah bagi pasangan yang telah berkeluarga, dan Kartu Keluarga sendiri dapat menjadi syarat untuk mengajukan kredit melalui bank swasta maupun negri, dapat mengurus berbagai

kepentingan yang bersifat administrasi agama maupun negara, serta dapat menjadi syarat bagi pasangan yang dapat menerima bantuan dari pemerintah setempat. Selain itu dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota lhokseumawe ini juga menangani proses pembuatan akta kelahiran.

Akta kelahiran atau bisa disebut dengan akta lahir adalah tanda bukti berisi pernyataan yang teramat sangat penting dan diperlukan guna mengatur dan menyimpan bahan keterangan tentang kelahiran seorang bayi dalam bentuk selembar kertas yang sudah dicetak. Setiap kalinya, istilah seperti ini dapat mengacu kepada setiap catatan resmi berlandaskan undang-undang yang resmi menetapkan hal-hal mengenai kelahiran seorang anak dan juga berlaku pada salinan lembaran pencatatan akta lahir yang dapat dipertanggungjawabkan keasliannya. Biasanya, sebuah akta lahir terdiri atas pencantuman beberapa maklumat yaitu, nama kelahiran anak, tanggal dan waktu kelahiran anak, jenis kelamin anak, tempat kelahiran anak, nama kedua orang tua dari seorang anak, pekerjaan kedua orang tua seorang anak, berat dan tinggi badan anak, nama seorang juru tunjuk yang mencatatkan pendaftaran kelahiran anak, tanggal pencatatan pendaftaran kelahiran, tanda tangan pejabat yang berwenang.

Negara wajib melindungi dan memberikan pengakuan atas status pribadi dan status hukum termasuk kepada anak-anak. Membuat akta kelahiran, itu bentuk perlindungan dan pengakuan negara terhadap status hukum anak tentang identitas nama, tempat dan tanggal lahir, siapa orang tuanya serta kewarganegaraannya. Menurut Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, Prof. Zudan Arif Fakrulloh, anak yang tidak punya akta kelahiran kurang terlindungi keberadaannya, masa depannya, dan sulit mengakses pelayanan publik. Anak pun

jadi rentan tindakan kriminal, di antaranya perdagangan orang dan perkawinan di bawah umur.

Berdasarkan Pasal 5 dan 27 UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan yang dituangkan dalam akta kelahiran. Sistem *Go Digital* merupakan transformasi awal dibidang administrasi kependudukan yaitu dengan diterbitkannya kartu keluarga dan akta kelahiran yang semula ditandatangani dan distempel basah oleh Kepala Dinas, sekarang telah ditandatangani secara elektronik (TTE), sehingga dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mngetahui lebih jelas tentang Pengelolaan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Sistem *Go Digital* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe, sehingga penulis mengangkat judul Laporan Kerja Praktik “**Pengelolaan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Sistem Go Digital Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Lhokseumawe**”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Prosedur Pengelolaan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Sistem *Go Digital* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Lhokseumawe?
2. Faktor apa saja yang menjadi kelebihan dan kekurangan dalam Pengelolaan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Sistem *Go Digital* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penulisan Laporan

1. Untuk mengetahui Pengelolaan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Sistem *Go Digital* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kelebihan dan kekurangan dalam Pengelolaan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Sistem *Go Digital* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Lhokseumawe.