

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Realita saat ini dalam era globalisasi dan mobilitas yang semakin tinggi fenomena perpindahan penduduk ke desa-desa semakin meningkat, baik untuk tujuan bekerja, pendidikan, maupun alasan lainnya. Hal ini mengakibatkan bertambahnya jumlah pendatang yang memerlukan pelayanan dari aparatur desa. Aparatur desa memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat, baik penduduk asli maupun pendatang. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Pelayanan tersebut mencakup berbagai aspek, seperti administrasi kependudukan, penyediaan fasilitas umum, penyediaan keamanan, dan pengelolaan konflik sosial. Dalam konteks ini, kemampuan aparatur desa dalam menjalankan perannya menjadi krusial untuk menciptakan harmoni serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Desa merupakan unit pemerintahan terkecil dalam struktur pemerintahan di Indonesia yang memiliki peran penting dalam pembangunan dan pelayanan masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk dapat mengemban amanat Undang-Undang penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, Oleh karena itu, pemerintah memerlukan dukungan dari aparatur yang

kuat, profesional, serta memiliki daya saing global. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah daerah sebagai pelaksana amanat untuk mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat desa dituntut memiliki kemampuan dalam mengelola sumber daya manusia yang ada di wilayahnya masing-masing.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 merupakan revisi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Pasal 1, Administrasi Kependudukan didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang mencakup penataan dokumen dan pengelolaan data kependudukan, melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di sektor lain.

Pelayanan Administrasi Kependudukan merujuk pada layanan yang berkaitan dengan penataan dan pengelolaan dokumen maupun data kependudukan. Layanan ini mencakup penerbitan dokumen-dokumen penting, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta pencatatan sipil, antara lain akta kelahiran, akta kematian, serta akta perkawinan. Aparatur desa berperan besar dalam proses sosial masyarakat, dengan tugas utama mewujudkan kehidupan yang demokratis, memberikan pelayanan sosial yang layak, serta mengantarkan warga pada kondisi hidup yang sejahtera, tenteram, dan adil. Demi terlaksananya tugas tersebut, pemerintah desa perlu melakukan pembaruan baik dalam gaya kepemimpinan maupun dalam peningkatan kinerja birokrasi yang terarah pada pelayanan publik yang berkualitas dan bermakna.

Menurut pendapat Bambang Ismanto (2022:1), peran dapat dipahami sebagai seperangkat perilaku yang diharapkan dari individu sesuai dengan status sosial yang dimilikinya, baik dalam ranah formal maupun informal. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa peran menunjukkan tugas-tugas

yang harus dijalankan seseorang berdasarkan kedudukannya di lingkungan sosial tertentu. Selanjutnya, berikut disajikan data aparatur Gampong Blang Pulo beserta jabatannya :

Tabel 1.1. Data Aparatur Gampong Blang Pulo

No.	Nama Aparatur	Jabatan
1.	Tgk Ahmad Adami SH	Keuchik Blang Pulo
2.	Azhari	Sekretaris
3.	Irma Mega Yanti	Operator
4.	Ayu Rahmi	Kepala Urusan Pelayanan
5.	Hery	Kepala Urusan Pembangunan
6.	M.Amiruddin R	Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat
7.	Maulina Sari	Kepala Urusan Keuangan

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Adapun Struktur-Struktur Lembaga Lainnya Yang Terdiri Dari :

Imum Gampong : Tgk. H.hasbala

Imum Gampong Grongan : Tgk.Abdul Mahmud

Imum Dusun Tengah : Tgk.Jamaluddin

Kepala Dusun Tengah : Tgk. Fuaddi A.Rani

Ketua Majelis Tuma Peut : Tgk.Iskandar Zahri

Wakil Ketua Tuma Peut : Tgk. Abdul Mahab

Sekretaris Tuma Peut : H.A.Hamid Matsya

Gampong Balang Pulo terdiri dari dua dusun yaitu dusun arongan dan tengah. Dimana dusun arongan dipimpin oleh bapak syarifuddin dan dusun tengah dipimpin oleh Tgk.Fuadi A.Rani. Dua dusun ini memiliki Lembaga-lembaga struktur yang memimpin di dalamnya seperti RT,RW,dan Ketua Pemuda Pemudi dalam Gampong Blang Pulo tersebut. Dimana geucik dan kepala dusun ini dipilih oleh masyarakat gampong Blang Pulo itu sendiri. Dimana Lembaga-lembaga ini berfungsi untuk mengimplementasikan setiap kebijakan pemerintah dan untuk mempermudah pelayanan masyarakat.

Adapun jumlah penduduk pendatang Gampong Blang Pulo adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Pendatang Di Gampong Blang Pulo Tahun 2022 -2024

No.	Nama Dusun	Jumlah
1.	Dusun Arongan	358 Orang
2.	Dusun Tengah	78 Orang
3.	Dusun Montura	531 Orang

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Selanjutnya tamu adalah warga gampong lain atau warga negara asing yang datang melanjutkan pendidikan atau berkunjung ke gampong blang pulo untuk sementara waktu harus melaporkan diri kepada RT/ Dusun setempat. Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa proses pelayanan domisili seringkali berjalan kurang optimal. Beberapa warga pendatang mengeluhkan adanya prosedur yang dianggap berbelit-belit, kurangnya sosialisasi, serta lamanya waktu pelayanan. Tidak jarang, pelayanan yang seharusnya mudah dan cepat justru memerlukan waktu yang panjang akibat ketidaksiapan aparatur dalam memberikan pelayanan yang responsif. Selain itu biaya, biaya tidak resmi (pungutan liar) yang terkadang muncul dalam proses pengurusan surat domisili secara administratif, yang akhirnya berdampak pada ketidak teraturan data penduduk digampong blang pulo. Ketidaksesuaian data domisili juga berpotensi menimbulkan permasalahan sosial seperti kesulitan dalam pelayanan publik, bantuan sosial, hingga keamanan lingkungan.

Realita menunjukkan bahwa tidak semua desa mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pendatang. Beberapa kendala yang sering muncul meliputi keterbatasan sumber daya manusia, minimnya pemahaman mengenai regulasi, hingga kurangnya komunikasi antara aparatur desa dan pendatang. Hal

ini dapat menimbulkan berbagai permasalahan. Kecamatan Muara I Gampong Blang pulo beberapa masalah yang sering terjadi terkait pelayanan kepada para pendatang yaitu dalam pembuatan surat domisili untuk mahasiswa sering berbelit-belit, membutuhkan jangka waktu lama dan dipungut biaya.

Selain itu, kurangnya kesadaran masyarakat pendatang gampong blang pulo terhadap pentingnya dokumen administrasi kependudukan. Seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan sejenisnya dan juga menyebabkan masih banyak masyarakat yang belum memiliki atau melengkapi dokumen administrasi kependudukan. Dampak negatifnya mengakibatkan menurunnya kepatuhan administrasi pendatang yang merasa keberatan dengan biaya tambahan mungkin enggan atau malas mengurus surat domisili. Oleh karena itu, banyak penduduk atau pendatang yang terdata secara resmi. Hal ini salah satu faktor yang menyulitkan aparatur *gampong* dalam rencana layanan publik. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang “Pelayanan Aparatur Dalam Melayani administrasi pendataan Pendatang di *Gampong* Blang Pulo Kota Lhokseumawe”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan administrasi pendatang di *gampong* Blang Pulo Kota Lhokseumawe?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi aparatur dalam pelayanan pendatang di *gampong* Blang Pulo Kota Lhokseumawe?

1.3 Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi pendatang di *Gampong* Blang Pulo Kota Lhokseumawe
2. Hambatan yang dihadapi oleh aparatur dalam pelayanan pendatang di *Gampong* Blang Pulo Kota Lhokseumawe

1.4 Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui Pelayanan Administrasi Pendataan di *Gampong* Blang Pulo Kota Lhokseumawe.
2. Mengetahui Hambatan yang dihadapi aparatur dalam pelayanan kepada pendatang di *Gampong* Blang Pulo Kota Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi baru atau data ilmiah sebagai masukan kepada ilmu pengetahuan, khususnya dalam ilmu administrasi publik

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan tentang pelayananan aparatur dalam melayani pendatang dan dapat dijadikan sebagai bahan tambahan informasi dalam penyusunan penelitian selanjutnya yang sejenis.