

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kesatuan yang di dalamnya ada pembagian sistem pemerintahan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Hal ini sebagaimana yang tercantum dalam pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 yang selanjutnya disebut dengan UUD NKRI 1945 bahwa “Negara Kesatuan Republik Indonesia di bagi atas daerah-daerah Provinsi dan daerah Provinsi itu di bagi atas Kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi. Kabupaten dan kota mempunyai pemerintahan yang diatur dalam Undang-Undang”.

Pembagian sistem pemerintah ini yang menjadi alasan bagi indonesia untuk menerapkan sistem desentralisasi dan otonomi daerah. Pada hal ini desentralisasi merupakan pelimpahan wewenang, sedangkan otonomi daerah adalah hak dan kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan rumah tangga masing-masing daerah. Otonomi daerah ini bertujuan agar masyarakat di daerah sejahtera melalui pelayanan yang prima dari aparaturnya daerah. Walaupun masing-masing pemerintah daerah diberi hak dan wewenang untuk mengurus rumah tangga daerah sendiri, tetapi wewenang tertinggi tetap berada pada pemerintah pusat, dimana pemerintah pusat bertanggung jawab dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pemerintah daerah.

Pemerintah daerah sendiri dibagi lagi menjadi beberapa sub bagian pemerintahan. Salah satunya adalah kecamatan. Kecamatan ini merupakan bagian wilayah dari pemerintahan daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh seseorang

camat. Hal ini juga diatur dalam pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang telah mengalami perubahan menjadi Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang pemerintahan daerah bahwa “kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten kota yang dipimpin oleh Camat”

Pasal 221 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menjelaskan bahwa maksud didirikan Kecamatan adalah dalam rangka meningkatnya koordinasi penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Dari antara Pasal 221 Undang-Undang Pemerintahan Daerah disebut bahwa salah satu tujuan yang harus dipenuhi oleh masyarakat Desa/Kelurahan. Dari aturan dalam Pasal 221 Undang-Undang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa salah satu tujuan yang harus dipenuhi oleh pemerintah kecamatan yaitu melakukan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap Warga Negara dan penduduk atas suatu pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik dalam bentuk layanan sipil maupun layanan publik yang artinya dalam pelayanan pemenuhan suatu hak yang dimiliki pada setiap orang. Baik secara individual maupun kelompok.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi indikator keberhasilan dalam suatu pemerintah kecamatan. Pada koordinasi masyarakat reformasi, tidak akan ada apa-apanya manakala pelayanan publik ternyata masih

buruk, apalagi dalam mewujudkan *Good Governance* yang menyatakan bahwa salah satu tata pemerintah yang baik. Dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan pada penyelenggaraan pemerintahan.

Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh fakta standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, dimana pelayanan terhadap masyarakat yang baik seharusnya tidak rumit dan tidak memakan waktu lama dengan ditunjang oleh tata cara pelayanan yang baik, tingkat pendidikan dan pengetahuan pegawai yang tinggi dan disiplin kerja pegawai yang baik pula.

Pelayanan publik menjadi tanggung jawab semua pihak, termasuk oleh ombudsman. Hal ini dikarenakan dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia bahwa Ombudsman merupakan lembaga Negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan publik. Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 juga disebut bahwa pelayanan kepada masyarakat tidak terpisahkan dari upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik diawasi oleh Ombudsman RI dan harus dilakukan oleh semua instansi pemerintah, termasuk kecamatan. Oleh karena itu, agar pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan dapat terwujud dengan baik dan berkualitas, maka harus ditunjang dengan kinerja yang baik pula. Pada hal ini, pegawai kecamatan

dituntut untuk memiliki kinerja yang baik agar mampu melakukan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai oleh pegawai tersebut, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan, kemudian hasil kerja tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku. Kualitas kerja pegawai dapat diukur dengan efektifitas dan efesiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai demi mencapai sasaran atau tujuan organisasi tersebut.

Peningkatan kualitas kerja penelitian dalam melaksanakan pekerjaan adalah melalui penilaian kerja. Penilaian kerja dilaksanakan agar dapat mengetahui prestasi yang diraih oleh para pegawai. Penilaian kinerja ini sangat penting mengingat perubahan baru membawa akibat tuntutan pelayanan yang cepat dari instansi pemerintahan, yang dituntut agar segera menyelesaikan suatu permasalahan yang ada dimasyarakat atau yang disampaikan oleh masyarakat kepada instansi pemerintahan diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang lebih bermutu kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan-kebijakan dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan disisi lain juga diperlukan pemeriharaan kualitas dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dalam rangka mencapai kecamatan kinerja organisasi.

Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk berpartisipasi dalam kegiatan

pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata, Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Faktor –faktor dalam sistem pelayanan publik sangat penting untuk menciptakan kualitas pelayanan publik. Sistem pelayanan publik mencakup alur kerja dan struktur pelayanan dan waktu pelayanan . Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Demikian pula sebaliknya jika layanan yang diterima kurang sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi, penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Berdasarkan Pasal 8 Peraturan Bupati No 92 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan, tata pemerintahan kecamatan mempunyai tugas untuk melakukan urusan pemerintahan dan pembinaan

pemerintahan desa/kelurahan. Untuk menjalankan tugasnya seksi tata pemerintahan memiliki fungsi yang sesuai dengan ketentuan yang ada.

Camat dalam menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dari dan tanggung jawab kepada bupati/walikota. Pengaturan penyelenggaraan Kecamatan baik dari sisi pembentukan, kedudukan, tugas dan fungsinya secara legalistik diatur dengan peraturan pemerintahan. Sebagai perangkat daerah, Camat mendapatkan pelimpahan kewenangan yang bermakna urusan pelayanan masyarakat. Selain itu kecamatan juga akan mengembangkan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan. Kantor Camat Muara Dua Kota Lhokseumawe merupakan sebuah organisasi pemerintahan sebagai sarana yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan-pelayanan yang diberikan diantaranya adalah pelayanan pembuatan surat pindah status kependudukan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk menulis laporan kerja praktik dengan judul **“Proses Adminitrasi Perpindahan Status Kependudukan Pada Kantor Camat Muara Dua Kontak Lhokseumawe”** guna untuk mengetahui pentingmya proses adminitrasi perpindahan status kependudukan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan permasalahan, yaitu :

1. Bagaimana proses adminitrasi perpindahan status kependudukan pada Kantor Camat Muara Dua Kota Lhokseumawe?

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam proses Administrasi Perpindahan Status Kependudukan Pada Kantor Camat Muara Dua Kota Lhokseumawe?

### **1.3 Tujuan Masalah**

Berdasarkan judul yang diambil, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Proses Adminitrasi Perpindahan Status Kependudukan pada Kantor Camat Muara Dua Kota Lhokseumawe
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam Proses Adminitrasi Perpindahan Status Kependudukan pada Kantor Camat Muara Dua Kota Lhokseumawe