

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kependudukan merupakan salah satu aspek dalam struktur sosial, ekonomi, dan politik suatu negara. Fluktuasi populasi, termasuk jumlahnya, distribusi usia, jenis kelamin, migrasi, dan atribut demografis lainnya, memiliki dampak yang bervariasi pada berbagai aspek kehidupan masyarakat. Selama beberapa dekade terakhir, perubahan yang signifikan dalam pola kependudukan telah menimbulkan sejumlah tantangan dan peluang yang memerlukan perhatian dari pemerintah, komunitas ilmiah, dan organisasi masyarakat. Kependudukan mencerminkan kompleksitas dan dinamika yang terlibat dalam mengelola populasi manusia. Mengenali hambatan dan potensi dalam mengurus kependudukan merupakan langkah krusial dalam merencanakan pembangunan yang berkelanjutan, mengurangi dampak negatif, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Diperlukan sinergi antara pemerintah, organisasi masyarakat, dan sektor swasta untuk merancang kebijakan dan program yang efisien.¹

Pelayanan administrasi publik adalah proses dan fasilitas yang diberikan oleh lembaga pemerintah kepada penduduk dan pihak-pihak yang memiliki kepentingan tertentu. Peran pemerintah memiliki signifikansi besar dalam menyajikan layanan publik bagi seluruh populasi, termasuk warganegara

¹ Harapan Tua F S and Syofian Syofian, "Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Baru Kota Pekanbaru," *Jurnal Niara*, Vol. 10, No. 2 (2020), hlm 120–129.

Indonesia (WNI) dan penduduk asing yang tinggal di Indonesia. Tanggung jawab ini ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang memodifikasi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 menyebutkan bahwa “Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.” Fungsi pemerintah, seperti penyediaan layanan, regulasi, pembangunan, dan representasi, sangat terkait dengan peran layanan masyarakat. Dalam lingkup pelayanan, salah satu tugasnya adalah menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang erat kaitannya dengan kebebasan sipil atau hak asasi manusia. Oleh karena itu, peran pelayanan publik merupakan aspek sentral dalam penyelenggaraan pemerintahan.²

Dua kategori pelayanan dalam ranah administrasi kependudukan, yang pertama adalah pelayanan terkait peristiwa kependudukan yang mencakup penerbitan dokumen seperti biodata penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Penduduk Non Permanen (SKPNP), surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah ke luar negeri, surat

² Solechan Solechan, “Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik,” *Administrative Law and Governance Journal*, Vol. 2, No. 2 (2019), hlm 541-557.

keterangan datang dari luar negeri, dan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT). Sedangkan kategori kedua adalah pelayanan terkait peristiwa penting yang melibatkan penerbitan dokumen pencatatan sipil seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, dan akta pengesahan anak.³

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Magelang mengimplementasikan layanan administrasi kependudukan baik secara daring maupun konvensional. Meskipun, pelayanan administrasi kependudukan yang dapat diakses secara konvensional terbatas pada pembuatan KTP, sementara pelayanan yang dapat diakses baik secara daring maupun konvensional mencakup pembuatan KK, KIA, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya. Era digital telah mendorong berbagai layanan administrasi untuk bertransisi ke *platform online*, tetapi di Kabupaten Magelang, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) masih mengalami kesulitan dalam mengadopsi sistem online. Kendala utamanya terkait dengan keterbatasan kesiapan teknologi dan infrastruktur yang belum mencapai tingkat optimal, sehingga menyebabkan ketidakmampuan untuk menyelenggarakan layanan pelayanan KTP secara *daring*. Tingkat partisipasi masyarakat di Kabupaten Magelang dalam menggunakan layanan administrasi *online* juga perlu diperbaiki. Beberapa hambatan, seperti tingkat literasi digital yang bervariasi dan kurangnya kesadaran akan keuntungan dari pelayanan *online*, menjadi faktor yang menghambat peralihan ke layanan administrasi yang lebih

³ Solechan Solechan, *Ibid*, hlm 541-557.

canggih. Menyadari hambatan ini, diperlukan kolaborasi antara pemerintah, lembaga terkait, dan masyarakat untuk memperbaiki infrastruktur teknologi, memberikan edukasi mengenai literasi digital, dan merancang strategi komunikasi yang efisien. Tujuannya adalah untuk mendorong masyarakat Kabupaten Magelang agar lebih terbuka terhadap pemanfaatan sistem administrasi online, termasuk dalam proses pembuatan KTP secara daring.

Pemerintah daerah berperan aktif dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Administrasi Kependudukan. Disdukcapil Kabupaten Magelang diharapkan dapat melakukan peningkatan dan mengambil langkah-langkah inovatif untuk memperbaiki pelayanan secara efektif.⁴ Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti bermaksud untuk mengetahui

“IMPLEMENTASI ASAS KETEPATAN WAKTU DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAGELANG”

⁴ Engkus et al., “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,” *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, Vol. 19, No. 1 (2021), hlm 39–46.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi asas ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat asas ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi asas ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat asas ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menjadi sumber informasi dan referensi dalam pertimbangan dan pengembangan terkait pelayanan administrasi kependudukan, dan menambah pengetahuan di bidang hukum administrasi negara.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan bermanfaat bagi masyarakat dan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.