

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam organisasi pemerintah pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang menjadi kewajiban. Menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2018:15) pelayanan adalah pemberian jasa oleh pemerintah ataupun pihak swasta untuk masyarakat dengan ada atau tidaknya imbalan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan bahwa “Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara“. Tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut, maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintah. Pelayanan ini sangat berperan penting dalam suatu organisasi/perusahaan. Pelayanan ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Perusahaan akan berusaha memberikan pelayanan terbaik sehingga pelanggan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Selain itu teknologi juga berperan penting dalam meningkatkan pelayanan, seperti dengan adanya aplikasi *Online Anywhere Service* (OASE) masyarakat bisa dengan mudah mengurus dokumen kependudukan dengan mudah dan cepat.

Negara Indonesia merupakan negara yang berkembang dengan laju pertumbuhan penduduk yang cepat. Sehingga, Negara Indonesia menempati urutan ke-4 (empat) dengan populasi penduduk terbanyak di dunia. Jumlah populasi penduduk Negara Indonesia yang besar itu mendiami hampir seluruh kepulauan yang ada di negaranya. Oleh karena itu, penyusunan serta pelayanan mengenai administrasi kependudukan yang baik dan jelas sangat dibutuhkan. Hal ini tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 disebutkan bahwa Administrasi Kependudukan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menertibkan administrasi kependudukan masyarakat seperti penerbitan dokumen dan data kependudukan lainnya yang hasilnya digunakan dalam pelayanan publik. Administrasi Kependudukan termasuk hal yang sangat penting karena administrasi kependudukan mencakup seluruh kehidupan masyarakat seperti Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil dan juga pengelolaan data dan informasi kependudukan. Pemerintah Indonesia telah berusaha sepenuhnya untuk memperbaiki serta menyempurnakan proses pelaksanaan administrasi kependudukan yang berhubungan dengan berbagai hal meliputi sistem, pengorganisasian, dan Sumber Daya Manusia . Pengelolaan administrasi kependudukan yang terstruktur dan sistematis sangat diperlukan mulai dari Pemerintah Pusat sampai Pemerintah Daerah karena jumlah penduduk Negara Indonesia yang sangat banyak ini.

Sebagai Warga Negara Indonesia (WNI) kita harus mendaftarkan diri sebagai penduduk Negara Indonesia dan memberikan laporan tentang peristiwa

kependudukan yang dialami. Peristiwa kependudukan yang dilaporkan akan dijadikan sebuah dokumen kependudukan, salah satu contoh dokumen kependudukan nya adalah Kartu Keluarga. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia disebutkan bahwa “Kartu Keluarga atau disingkat dengan KK ialah kartu identitas keluarga yang isinya tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga”.

Soemarto, Triyuni, dan Sri (2011:65) mengatakan bahwa Kartu Keluarga merupakan dokumen kependudukan yang dinilai penting karena dokumen ini diperlukan untuk pengurusan urusan penting lainnya. Dengan adanya satu dokumen penting ini dokumen kependudukan lainnya dapat diurus dengan mudah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar mengeluarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil No.470/02/Dukcapil Tahun 2020 tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah datar dengan terobosan inovasi baru yaitu Aplikasi *Online Anywhere Service* (OASE) Dukcapil.

Aplikasi OASE Dukcapil adalah bentuk penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara dalam jaringan (daring) yang tujuannya untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Pelaksanaan pelayanan *online* melalui Aplikasi OASE Dukcapil yang dibentuk oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar bisa diakses melalui *website* yan sudah disediakan yaitu dengan mengunjungi <https://Oase.Dukcapil.tanahdatar.go.id/main>.

Pelayanan melalui aplikasi OASE Dukcapil ini bisa digunakan untuk mengurus hampir seluruh dokumen kependudukan seperti akta perkawinan dan perceraian, kartu keluarga, surat keterangan pindah datang, akta kelahiran dan kematian, serta kartu identitas anak. Pelayanan kartu keluarga yang bisa diajukan adalah untuk Kartu Keluarga yang hilang ataupun rusak, pemecahan anggota keluarga, perubahan data dalam Kartu Keluarga (tanggal lahir, bulan lahir dan tahun lahir), jenis kelamin, pendidikan terakhir, Nomor Induk Kependudukan ganda, perubahan nama orang tua, ataupun perubahan alamat dalam Kartu Keluarga.

Aplikasi *Online Anywhere Service* (OASE) Dukcapil dalam pelayanan Kartu Keluarga secara daring memberikan pelayanan yang sama seperti pelayanan langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar. Kelebihannya pelayanan *online* ini adalah masyarakat tidak perlu keluar rumah pada masa pandemi dan mengantri lama seperti yang dilakukan di kantor dalam pengurusan Kartu Keluarga, dan program ini dianggap lebih praktis serta menghemat waktu dan juga tenaga karena aplikasi ini dapat diakses dimana pun dan kapan pun. Aplikasi ini pun merupakan solusi bagi masyarakat yang sedang melakukan dinas diluar kota atau bekerja setiap hari tetapi ingin mengurus dokumen kependudukan secara cepat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar harus memberikan pelayanan melalui Aplikasi OASE Dukcapil semaksimal mungkin, agar pandangan awal masyarakat terhadap pengurusan kartu keluarga yang tidak penting dan banyak memakan waktu serta membutuhkan banyak biaya bisa dihilangkan dengan adanya pelayanan melalui Program *online anywhere service* (OASE)

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir yang berjudul **“PROSEDUR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA MELALUI APLIKASI *ONLINE ANYWHERE SERVICE* (OASE) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH DATAR”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah :

1. Bagaimana prosedur pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui aplikasi OASE Dukcapil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar?
2. Apa saja hambatan yang ditemukan dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui aplikasi OASE Dukcapil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar?
3. Upaya apa yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar untuk mengatasi hambatan yang ditemukan dalam pelayanan penerbitan Kartu keluarga melalui aplikasi OASE Dukcapil?

1.3 Tujuan Penelitian

Kegiatan magang merupakan bentuk praktek kerja yang bertujuan untuk mendapatkan pengalaman dalam berbagai bidang pada suatu instansi melalui proses pembelajaran langsung. Magang juga bertujuan untuk memenuhi syarat

menyelesaikan studi Program Diploma III. Tujuan dasar dalam kegiatan magang ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui aplikasi OASE Dukcapil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar?
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang ditemukan dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui aplikasi OASE Dukcapil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar?
3. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar untuk mengatasi hambatan yang ditemukan dalam pelayanan penerbitan Kartu keluarga melalui aplikasi OASE Dukcapil?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Dengan adanya praketek magang ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi pembaca terkait dengan Prosedur Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Melalui Aplikasi *Online Anywhere Service (OASE)* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

2. Manfaat Praktis

Dengan kegiatan magang diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan dan untuk memaksimalkan Prosedur Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga

Melalui Aplikasi *Online Anywhere Service (OASE)* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

1.5 Metode Penelitian

Untuk memenuhi mata kuliah wajib, maka penulis melakukan kegiatan magang yang sesuai dengan judul tugas akhir penulis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena analisis data dipaparkan secara verbal dan mendapatkan informasi secara menyeluruh. Metode yang digunakan yaitu metode wawancara langsung dengan staf Administrasi Penduduk bagian Kartu Keluarga.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu magang sangat berperan penting dalam membantu mahasiswa untuk mendapatkan ilmu. Penulis akan melaksanakan magang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, dimana pelaksanaannya akan dilakukan selama 40 hari kerja yaitu hari senin s/d jumat.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar dapat memperoleh laporan, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan secara umum mengenai latar belakang , perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode magang dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang teori yang berhubungan dengan Prosedur Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Melalui Aplikasi *Online Anywhere Service (OASE)* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini menguraikan gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dan hal hal yang berkaitan dengan profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan struktur organisasi.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan Bagaimana Prosedur Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Melalui Aplikasi *Online Anywhere Service (OASE)* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Apa saja hambatan yang ditemukan dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui aplikasi OASE Dukcapil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Dan Upaya apa yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar untuk mengatasi hambatan yang ditemukan dalam pelayanan penerbitan Kartu keluarga melalui aplikasi OASE Dukcapil.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan juga berisi saran saran yang baik bagi perusahaan.