

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini dokumen kependudukan merupakan hal yang penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, perkembangan pencetakan dokumen kependudukan sudah mengalami kemajuan pesat, yang awalnya menggunakan dokumen kependudukan yang tertulis dengan menggunakan alat tulis sebagai alat pendukung dengan ditulis sendiri hingga saat ini sudah bisa mencetak sendiri dengan bantuan smartphone, komputer, laptop, dan printer sebagai alat dukungannya. Oleh karena itu pelayanan pada tingkat kependudukan ditingkatkan seefektif mungkin untuk dipraktekkan kepada pelayanan umum dan semua bidang. “*Nowadays, all along the times and every progress of science and technology that very rapidly result in changes in all areas of our life we must be ready with all the challenges that exist*”. Hal ini senada dengan penjelasan (Rahmat, 2018, hlm. 712)

Jika dibandingkan dengan awal pembuatan dokumen kependudukan yang pertama kali dibuat oleh *Burgerlijke Stand* (BS) yang sekarang sudah diambil alih oleh Pemerintah Indonesia dan sekarang menjadi tanggung jawab urusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil jauh berbeda. Jika dilihat dari perkembangan dokumen tertua yang ada di Jakarta ini menunjukkan bahwa sejak masa Kolonial Belanda Pencatatan Sipil sudah mulai dilangsungkan walau belum semodern dan secanggih sekarang ini.

Pengambilan alih kerja yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia yang awalnya dilakukan oleh *Burgerlijke Stand* (BS) walau belum sepenuhnya mewakili penyusunan secara struktur namun telah mewakili pemenuhan kebutuhan yang telah dibutuhkan oleh warga negara Indonesia. Kemudian dapat mencerminkan nilai-nilai yang nantinya berkembang di kehidupan berbangsa dan bernegara. Pembuatan dokumen kependudukan ini merupakan syarat wajib sebagai *smart and good citizenship* untuk bisa menetap di Indonesia sesuai dengan UUD 1945 Pasal 26 ayat (2) yang menjelaskan “syarat-syarat yang mengenai kewarganegaraan ditetapkan oleh Undang-undang”. Berdasarkan aturan di atas maka sudah selayaknya sebagai *smart and good citizenship* kita memiliki dokumen kependudukan yang nantinya dapat digunakan untuk melangsungkan kegiatan

dalam berbangsa dan bernegara.

Pelayanan pembuatan dokumen kependudukan yang berkualitas kepada masyarakat akan menjadi sebuah penilaian tersendiri bagi keberhasilan pembangunan suatu bangsa di sektor kearsipan, dalam hal pelayanan publik yang diberikan poin-poin tersebut adalah bagaimana cara pemerintah dalam melayani warga negara semaksimal mungkin sebagai salah satu aspek transparansi pemerintahan. Karena sejauh ini sangat minim sekali sejarah yang mencatat perkembangan nilai historis sebuah dokumen kependudukan sehingga para generasi muda mulai melupakan sejarah bahkan tidak pernah tahu bagaimana awal mula terjadinya pencatatan sipil.

Melayani masyarakat sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan harus diperhatikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Ketika memberikan pelayanan publik, pemerintah diharapkan memahami benar poin penting yang menjadi kebutuhan masyarakat dan poin yang tidak seharusnya dilakukan sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar tepat sasaran dan hasilnya memuaskan masyarakat sehingga tidak akan ada lagi keluhan dari pihak masyarakat.

Dokumen kependudukan yang ada di Jakarta merupakan bukti fisik yang menjadi saksi bisu bahwa sudah sejak Zaman Kolonial Belanda sudah mulai diadakan pencatatan sipil yang berawal dari BS. Dokumen yang berada di Kantor Catatan Sipil Tahun 1829 merupakan bukti sejarah yang bisa memberikan wujud kongkrit bahwasanya sejak kapan Pencatatan Sipil mulai dikolektifkan dan dilangsungkan. Dengan adanya bukti sejarah ini mempermudah generasi muda untuk bisa mempelajari dan memperbandingkan perkembangan dokumen kependudukan tertua yang paling baru saat ini, diharapkan juga bisa menambah wawasan pengetahuan nilai historis kekayaan budaya bangsa.

Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat (1) menjabarkan “ bahwasanya penertiban dokumen kependudukan berikut pendaftaran penduduk dan pendayagunaan dimaksudkan untuk pelayanan publik dan pembangunan di beberapa sektor lainnya”. Setelah adanya penertiban dokumen kependudukan serta pencatatan sipil akan lebih mudah dalam mengelompokkan jumlah penduduk berdasarkan umur, jenis pekerjaan, maupun tingkat pendidikan. Dasar hukum ini

memperkuat kegunaan dalam pengkolektifkan data warga negara secara terstruktur dan rapi hingga saat pendataan penduduk akan lebih mudah dalam menemukan data yang dimaksudkan.

Dokumen kependudukan ini terdiri dari berbagai macam jenis diantaranya Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Pengenal (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan beberapa dokumen lainnya yang berkaitan dengan dokumen kependudukan. Pembuatan KTP sekarang telah mengalami kemajuan yang dulunya masih berganti secara berkala tiap beberapa tahun sekali sekarang Kartu identitas pengenal diri ini telah berlaku seumur hidup dan sudah menggunakan sistem e-KTP. E-KTP ini menggunakan sistem elektronik yang sudah tercatat secara menyeluruh dalam sistem dan berlaku secara online menggunakan teknologi yang ada sekarang ini. KTP sudah pasti penting untuk dimiliki yaitu selain identitas sebagai penduduk dalam suatu Negara tetapi juga mempermudah dalam mengurus berbagai hal seperti dalam pembuatan KK, pencairan dana bantuan, syarat melakukan pernikahan, syarat untuk pencairan beasiswa, pembelian gas melon yang nantinya akan dibatasi pemakaiannya, untuk melakukan perjalanan ke kota lain, syarat untuk memberikan hak suaranya dalam pemilu, dan pengurusan lainnya yang membutuhkan KTP.

Pemerintah telah menjamin kemerdekaan warga negara baik lisan maupun tulisan, baik secara langsung ataupun tak langsung. Pemerintah telah memberikan dasar hukum yang jelas dalam hal ini dengan diaturnya pada UUD 1945 Pasal 28 dengan penjabaran sebagai berikut “Pemerintah menjamin tiap-tiap warga untuk berserikat dan berkumpul dengan tujuan mengeluarkan ide pikiran baik itu secara lisan ataupun tulisan sebagaimana diatur oleh Undang-undang”. Dasar hukum inilah yang memperkuat adanya partisipasi warga negara dalam keikutsertaanya diberbagai kegiatan berbangsa dan bernegara dalam hal ini diwujudkan dengan pembuatan dokumen kependudukan, cara tersebut pemerintahan lakukan untuk menciptakan *smart dan good citizenship* yang aktif dalam segala kegiatan masyarakat terutama memenuhi hak dan kewajibannya sebagai *smart and good citizenship*.

Pemerintah telah melakukan berbagai macam gerakan reformasi pelayanan dokumen kependudukan, akan tetapi masih saja ada tekanan dan *komplain* dari

pengguna jasa pelayanan akan pentingnya perbaikan kualitas pelayanan yang kurang memuaskan diperuntukkan bagi pemerintah selaku pihak pemberi jasa. Konsep pelayanan pembuatan dokumen kependudukan di Indonesia begitu memerlukan perhatian lebih dimana pelayanan publik oleh ASN akan berdampak besar kepada masyarakat luas. Salah satu hal wajib yang dilaksanakan pemerintah adalah penyelenggaraan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan kepada seluruh elemen warga negara tanpa pandang bulu dan melihat dari mana kalangan masyarakat itu berasal, salah satu aspek pelayanan umum yaitu dalam hal ini pelayanan di bidang pembuatan dokumen kependudukan berikut pencatatan sipil, yang begitu diperlukan ketelitian yang tinggi dan sikap yang penuh kesabaran sebab yang dilayani seluruh masyarakat yang berbeda-beda perangnya. Kesalahan-kesalahan pencatatan data sering sekali terjadi dalam pengurusan dokumen di Dukcapil, seperti penulisan nama, tanggal lahir dan alamat bahkan golongan darah sering kali tidak dicantumkan. Oleh sebab itu perlu ditingkatkan kembali sikap ketelitian pada pelayanan di bidang dukcapil terkhusus di bagian administrasinya.

Keluhan dari berbagai masyarakat tidak sama dikarenakan tingkat kepuasan dan permasalahan yang dihadapi mulai dari pelayanan yang difasilitasi tidak sama oleh semua golongan masyarakat, terkhusus pelayanan di bidang kependudukan menjadi pelayanan yang paling sering dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga partisipasi warga negara sangat diperlukan di sini untuk menjadi alat kontrol pemecahan suatu permasalahan sebagai jalan alternatif dan proses pembangunan dalam berbagai sektor pemerintahan. Hal ini serupa dengan yang dijabarkan oleh Isbandi dalam (Leiron, dkk., 2019 hlm. 2).

Partisipasi warga negara ialah pengikutsertaan masyarakat atau bisa disebut juga dengan *civic engagement* “...keterlibatan anggota warga negara dalam pemecahan suatu masalah yang ada yang dijadikan sebuah jalan alternatif...”. Oleh karena itu pelayanan di bidang ini menjadi pelayanan yang paling umum dan paling sering digunakan masyarakat, adanya keluhan kesah dari pihak pengguna layanan. Keluhan yang dihadapi masyarakat berbeda-beda sesuai dengan permasalahan yang mereka hadapi masing-masing. Daftar permasalahan yang dihadapi setiap orang dicantumkan pada tabel berikut:

Tabel 1.
MASALAH DALAM PEMBUATAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

No	MASALAH YANG DIHADAPI	ASAL DAERAH	SUMBER
1.	Terdapat calo dan pungli (pungutan liar)	Hasil pemantauan di media social	https://regional.kompas.com/read/2020/10/28/05400061/
2.	Terkait banyaknya syarat tambahan	Hasil pemantauan di media social	https://regional.kompas.com/read/2020/10/28/05400061/
3.	Masih lambatnya pencetakan e-KTP	Hasil pemantauan di media social	https://regional.kompas.com/read/2020/10/28/05400061/
4.	Masalah konsolidasi data	Hasil pemantauan di media social	https://regional.kompas.com/read/2020/10/28/05400061/
5.	Masalah nomor antrian habis di loket-loket layanan	Hasil pemantauan di media social	https://regional.kompas.com/read/2020/10/28/05400061/
6.	21 September, Yaidah mengurus langsung akta kematian anaknya di Kantor Dispendukcapil Surabaya di Mal Pelayanan Publik yang bertempat di Gedung Siola Surabaya. Yaidah mengaku pelayanan yang diberikan tidak baik.	Surabaya, Jawa Timur	https://regional.kompas.com/read/2020/10/28/05400061/
7.	Saat mengurus KK dan KTP terjadi kesalahan di golongan darah dan status pekerjaan	Musi Rawas	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas.

Data Primer yang diolah peneliti, 2021

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti melalui Teknik pengumpulan hasil wawancara mendapatkan sebuah benang merah yaitu permasalahan utama dalam penelitian ini adalah masih banyaknya keterlibatan warga Musi Rawas yang masih menggunakan keterlibatan pihak desa, kecamatan atau pihak lainnya. Peneliti ingin mengetahui lebih lanjut apa saja faktor yang mempengaruhi rendahnya keterlibatan warga, pelayanan dari Dukcapil Musi Rawas turutkah mempengaruhi rendahnya keterlibatan warga negara atau tidak. Jika dilihat dari adanya program yang telah ditawarkan oleh Dukcapil Musi Rawas khususnya dalam hal ini masih ada juga kesalahan dalam pencetakan dokumen kependudukan. Hal ini menjadi sebuah ketertarikan tersendiri untuk membuat peneliti melakukan penelitian di Dukcapil Musi Rawas, kesalahan ini apakah berasal dari system yang eror atau *human eror*. Selain itu juga di Dukcapil Musi Rawas ada program gerak kepanjangan dari program gerakan cetak di tempat. Inilah yang menjadi permasalahan atau ciri unik dalam penelitian ini.

Pelayanan publik yang efektif yaitu ketika masyarakat puas mendapat kemudahan dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan dengan prosedur yang tepat guna, karena *civic engagement* merupakan salah satu ikon khas dari suatu negara demokrasi dimana setiap pelaksanaan kehidupan berbangsa dan bernegara, ide pemikiran serta keikutsertaan warga negara sangat dipertimbangkan, agar pemerintah tahu bagaimana bentuk partisipasi warga negaranya serta mengetahui kebutuhan vital apa yang sedang dibutuhkan oleh warga negaranya.

Selain itu juga partisipasi warga negara juga merupakan sebuah alat kontrol agar pemerintah yang dijalankan berjalan secara transparansi tanpa ada yang ditutup-tutupi. Bentuk partisipasi warga negara juga bisa menjadi alat ukur warga negara sebagai *smart and good citizenship* yang merupakan tujuan dari keberhasilan pembelajaran pendidikan kewarganegaraan setiap negaranya. Berdasarkan data partisipasi warga negara yang ikut serta secara langsung dalam pembuatan dokumen kependudukan ditemukan beberapa masalah tersendiri dari tiap-tiap pelaksanaan pembuatan dokumen kependudukan.

Teknologi baru memiliki dampak besar pada kehidupan sosial masyarakat, kemudian mengubah kualitas hubungan pribadi, ekonomi, terkait konsep kedekatan, privasi, gagasan tentang otoritas, kebebasan, dan demokrasi. Banyak

tulisan telah merenungkan dampak teknologi baru pada kehidupan pribadi dan pada konsep menjadi *smart and good citizenship* yang aktif dalam kegiatan pemerintah terutama dalam memenuhi hak dan kewajibannya, karena teknologi baru selalu bersumber pada informasi, pertimbangan telah dibuat dalam berbagai hal hak untuk menjadi cukup terampil untuk mengatasi modernitas dan tentang penghormatan hak dalam masyarakat digital.

Peran teknologi cerdas dalam partisipasi sosial juga telah dieksplorasi dan didiskusikan secara luas, serta bagaimana mereka meningkatkan dan memberdayakan inisiatif, proaktif, dan upaya keterlibatan warga negara. Tujuan penelitian ini adalah melihat "keterlibatan warga negara (*civic engagement*) dalam pembuatan dokumen kependudukan elektronik dalam rangka membentuk *smart and good citizenship* yang sadar akan hak dan kewajibannya dan aktif dalam kegiatan pemerintah". Maksudnya yaitu Teknologi informasi menggunakan dan menciptakan ruang data, sejumlah repositori dan basis data menyimpan ingatan warga, menciptakan semacam wilayah digital yang wajib didiami oleh setiap warga negara modern. Di antara dimensi kewarganegaraan tradisional, hak-hak baru, yang terkait dengan wilayah digital baru ini, harus diberikan: kesadaran akan potensi bahaya adalah elemen utama yang harus dicapai, karena warga biasanya gagal mengenali biaya layanan cerdas, terutama berfokus pada privasi dan kebebasan. Melihat kemodernan sistem sekarang diharapkan warga negara mengkritisi kebijakan itu secara aktif sebagai salah satu wujud *smart and good citizenship*.

Kewarganegaraan dianggap sebagai suatu perangkat sikap terhadap objek kajian politik. Kompleksitas sikap terbagi menjadi empat dimensi utama, yaitu dimensi afektif yang menyentuh perasaan kebebasan berbangsa, rasa memiliki terhadap komunitas yang lebih besar, dan cinta tanah air, selanjutnya yang kedua yaitu dimensi kognitif yang mengukur dari pengetahuan tentang struktur sistem politik dan pemahaman individu tentang hak dan kewajibannya, hal yang ketiga yaitu dimensi evaluatif yang mencerminkan evaluasi individu terhadap objek politik dan yang terakhir adalah dimensi perilaku yang mengukur dari tingkah laku serta tindak tanduk setiap individu baik dengan individu lain atau individu dengan kelompok. Warga negara yang baik merupakan perpaduan berbagai kekuatan aspirasi sosial dan politik yang ada dalam suatu kehidupan bermasyarakat. Otomatis

hal ini akan berbeda, dengan negara yang memiliki sistem politik liberal, hal ini berkaitan dengan konsepsi yang tidak sama tentang keinginan warga negara dari negara dengan sistem politik komunitarian. Hal ini juga berlaku untuk Negara Indonesia dengan corak sistem politik yang baik khas Indonesia.

Mewujudkan konsep *smart and good citizenship* telah menjadi bahan perbincangan yang cukup banyak dalam bangsa ini. Terdapat tiga dimensi secara poin besarnya, yaitu “pemahaman dan pengetahuan tentang langkah menjadi warga negara yang berpengetahuan, yang kedua cara mengembangkan keterampilan pendekatan dan penyelidikan, yang terakhir upaya mengembangkan keterampilan berpartisipasi dan bertindak tanggung jawab”. Istilah *smart and good citizenship* bukanlah teori yang sama dengan manusia yang cerdas dan baik. Warga negara yaitu manusia yang memiliki suatu tanda tertentu yaitu seperti identitas diri yang ditunjukkan dengan hak kepemilikan kartu tanda penduduk misalnya, kepemilikan sebagai keseimbangan kewajiban yang nantinya akan menjadi hak selaku warga negara, serta keikutsertaan dalam kegiatan sosial publik dan pemerolehan berbagai norma sosial.

Good people dan *good citizenship* berbeda menurut Aristoteles dalam (Winarno, 2012 hlm. 58-59) Aristoteles memberikan suatu perbandingan antara *good people* dan *good citizenship*. Dikatakan, “harus diperhatikan bahwa konstitusi yang berbeda diperlukan juga keragaman antar warga negara, namun *good people* konsepnya selalu sama”. *Good citizenship* adalah warga negara yang tingkah lakunya sejauh tidak berlawanan dengan konstitusi negara yang berlaku. Jika sikap dan perilaku warga negara senantiasa sesuai dengan konstitusi, ia dikategorikan sebagai *good citizenship*, sedangkan *good people* adalah konsep yang konstan di setiap negara disebabkan hal itu dinilai dengan ukuran baik dan buruknya hati seseorang. Pada intinya, *good citizenship not necessarily good people*. Kita mungkin mendengar bahwa ada pejabat negara yang patuh dalam membayar pajak, melaporkan kekayaannya, memenuhi panggilan berpihak, dan akan mematuhi peraturan lalu lintas. Namun, ia juga berperilaku asusila, seperti berselingkuh, seringkali marah-marah berikut dengan perilaku buruk lainnya. Di sisi ini dia memenuhi kriteria sebagai warga negara yang baik namun di sisi sebagai manusia

dia tidak memenuhi kriteria sebagai karakter yang baik. Jadi itulah penjelasan perbedaan mendasar antara *good citizenship* dan *good people*.

Tugas pokok negara yaitu mewarganegarakan orang-orang yang hidup didalamnya. Pendapat Ubaedillah & Abdul Rozak dkk (dalam Abror dkk, 2019 hlm. 71) pandangan hidup dan sistem politik suatu negara sangat mempengaruhi konsep warga negara yang baik dan cerdas (*smart and good citizenship*). Hal ini tergantung bagaimana juga Negara mengikutsertakan warga negaranya dalam kegiatan pemerintah, misal dengan mengadakan pemilu dalam pemilihan wakil rakyat atau mengikutsertakan warga negara dalam kegiatan politik sehingga politik warga negara yang terbentuk adalah politik partisipan yang aktif. Konsep warga negara yang baik dan cerdas menurut Winarno (dalam Abror, dkk. 2019 hlm. 70)

Smart and good citizenship memiliki beberapa kategori masing-masing diantaranya yaitu memiliki pengetahuan luas dan keberanian serta rasa percaya diri (*civic confidence*), kemudian akan menjadi warga negara yang mampu (*civic competence*), setelah itu sikap budiman dan keterampilan yang dimiliki akan menjadikan warga negara yang berkomitmen (*civic commitment*) dan warga negara yang berpengetahuan dengan kepercayaan yang kuat, serta kepribadian yang baik, santun beretika serta sikap bagus dan keterampilan yang mumpuni akan menghasilkan *output* warga negara yang cerdas dan baik (*smart and good citizenship*).

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, akan ditempuh melalui 3 dimensi untuk mempercepat kesejahteraan masyarakat yaitu diantaranya: perbaikan kualitas pelayanan publik, kegiatan dalam rangka pemberdayaan masyarakat dan peran serta pihak dari masyarakat. Berlakunya Undang-Undang merupakan sebuah perubahan yang mencolok sebuah struktur pemerintahan di daerah dengan dahulu adanya pemerintahan yang dilayani menjadi melayani, dengan berjalanya sebuah pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah yang maksimal serta berjalan lebih efisien dari sebelumnya kepada masyarakat. (Hardiyansyah, 2018 hlm. 16) Dalam menyelenggarakan pelayanan pemerintah memiliki tiga fungsi utama tanpa memandang tingkatan masyarakat (diskriminasi), *public services function* (fungsi pelayanan publik), *development function* (fungsi pembangunan), *protection function* (fungsi perlindungan) yang kemudian akan menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan.

Dukcapil Kabupaten Musi Rawas merupakan salah satu pusat pelayanan masyarakat bidang administratif di Kabupaten Musi Rawas. Pelayanan publik ini terbagi menjadi dua pelayanan yaitu kependudukan dan pencatatan sipil. Bidang kependudukan ini meliputi pembuatan kartu identitas anak (KIA), kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), dan surat pindah. Di bidang pencatatan sipil diantaranya pembuatan pencatatan pengakuan anak, akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, pengesahan anak, perubahan nama, dan perubahan kewarganegaraan serta dokumen kependudukan lainnya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Musi Rawas terlihat bahwa terdapat beberapa computer di depan pegawai yang berguna untuk penunjang kerja pegawai, mesin perekaman E-KTP, terdapat logo yang mencantumkan nomor whatsapp sebagai media untuk pengaduan tentang keluhan masyarakat, dan ditemukan pegawai yang bekerja saat jam kantor. Dukcapil Kabupaten Musi Rawas telah melibatkan kemajuan teknologi dalam hal pelayanan publik.

Informasi yang didapatkan dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai pelayanan pendaftaran penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas mengatakan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh pegawai di Kabupaten Musi Rawas sudah dilakukan secara optimal dengan menggunakan sistem elektronik. Ada beberapa hal penting yang ditemukan saat berada di lapangan. Pertama terjadi sebuah kesalahan pencatatan saat proses pelaksanaan sebuah pengurusan pembuatan E-KTP dan KK. Ini adalah akibat dari kurang efektifnya pelaksanaan dari petugas kantor dinas tersebut. Mengakibatkan ketidak efisienan sebuah pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP dan KK di kantor dinas tersebut. Hal ini mengharapakan warga negara aktif berpartisipasi dan melakukan protes untuk membenarkan identitas yang salah sebagai wujud *smart and good citizenship*. Kegiatan Kedua adanya layanan pengaduan melalui aplikasi whatsapp yang telah melibatkan peran warga Negara untuk memanfaatkan kemajuan teknologi dalam rangka mewujudkan *smart and good citizenship*. Yang ketiga adanya beberapa banner yang mengatakan tidak adanya pungutan saat pembuatan dokumen kependudukan sebagai *smart and good citizenship* warga

negara diharapkan jeli membaca dan mencari tahu kebenaran dari informasi yang telah didapatkannya.

Berdasarkan kondisi dan fakta yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik meneliti suatu masalah dengan judul penelitian “ Keterlibatan Warga Negara (*Civic Engagement*) dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan demi Mewujudkan Warga Negara Yang Baik dan Cerdas (*Smart and Good Citizenship*) (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Musi Rawas)

1.2 Rumusan Masalah

Atas dasar permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang menjadi awal bagi peneliti untuk merumuskan suatu masalah penelitian secara umum ataupun khusus. Berikut adalah rumusan masalah secara umum yang menjadi pusat penelitian ini yaitu “Mengapa keterlibatan warga negara (*civic engagement*) dalam pembuatan dokumen kependudukan demi mewujudkan *smart and good citizenship* masih banyak menggunakan keterlibatan pihak desa, kecamatan atau pihak lainnya?”

Selanjutnya rumusan masalah secara khusus dari penelitian yang akan dilakukan agar penelitian lebih rinci. Berikut adalah rumusan masalah secara khusus yang menjadi inti dari penelitian ini yaitu :

1. Mengapa keterlibatan masyarakat Musi Rawas masih menggunakan bantuan pihak desa, kecamatan, atau pihak lainnya dalam pembuatan dokumen kependudukan ?
2. Apakah yang menyebabkan faktor rendahnya keterlibatan Masyarakat Musi Rawas dalam pembuatan dokumen kependudukan?
3. Bagaimana upaya Dukcapil Musi Rawas untuk meningkatkan keterlibatan Masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan?

1.3 Tujuan Penelitian

Beracuan pada rumusan masalah yang telah dijabarkan tujuan penelitian ini dibagi menjadi tujuan umum dan tujuan khusus, yakni:

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi lebih dalam keterlibatan warga negara dalam pembuatan dokumen kependudukan demi mewujudkan *smart and good citizenship*.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi alasan keterlibatan Masyarakat Musi Rawas masih menggunakan bantuan pihak desa, kecamatan, atau pihak lainnya.
2. Mengidentifikasi keterkaitan antara rendahnya keterlibatan Masyarakat Musi Rawas dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dukcapil Musi Rawas.
3. Mengidentifikasi cara meningkatkan kualitas pelayanan publik Dukcapil Musi Rawas agar keterlibatan masyarakat juga ikut meningkat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari berbagai segi yaitu secara teoritis, kebijakan, praktis, maupun isu aksi sosial, yaitu:

1.4.1 Manfaat Penelitian Secara Teoritis

Dari segi teoritis, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan andil dalam upaya pelayanan public khususnya dalam pelayanan administratif seperti pembuatan KK dan e-KTP dalam rangka mewujudkan *smart and good citizenship* yang dapat berguna secara akademis. Secara eksplisit manfaat penelitian ini adalah : (a) bermanfaat untuk perkembangan ilmu khususnya pendidikan kewarganegaraan, (b) mampu memberikan manfaat serta menambahkan referensi dalam penelitian terkait dengan permasalahan dalam mewujudkan *smart and good citizenship*, (c) mampu memberikan masukan bagi pengembangan ilmu-ilmu sosial terutama PKn, (d) dapat menjadi bahan kajian pemerintah dalam mewujudkan *smart and good citizenship*.

1.4.2 Manfaat Penelitian Secara Kebijakan

Penelitian ini diharapkan memberikan andil dan menjadi rujukan, meliputi : (a) menjadi rujukan bacaan yang bermanfaat bagi aparat kebijakan khususnya selaku pelayan publik dalam menjalankan kewajibannya serta alat untuk mendukung terwujudnya *smart and good citizenship*, (b) menjadi sumber informasi yang polemik bagi perguruan tinggi dan lembaga pendidikan formal dalam menerjemahkan makna *smart and good citizenship*, (c) menjadi informasi yang polemik bagi pihak penting yang terkait dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat.

1.4.3 Manfaat Penelitian Secara Segi Praktis

Adapun manfaat dari segi praktis dapat dilihat di bawah ini:

1. Diketuainya masalah yang terjadi dalam pembuatan dokumen kependudukan demi mewujudkan *smart and good citizenship*.
2. Diketuainya keterlibatan warga negara dalam pembuatan dokumen kependudukan demi mewujudkan *smart and good citizenship*.
3. Diketuainya dampak dari pembuatan dokumen kependudukan demi mewujudkan *smart and good citizenship*.

1.4.4 Manfaat Penelitian Secara Segi Isu Aksi Sosial

Penelitian ini mampu membantu pemahaman masyarakat tentang konsep *smart and good citizenship*, sehingga karya tulis ini akan menjadi modal dasar gerakan sosial masyarakat dalam proses mewujudkan *smart and good citizenship*. Diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa menjadi motivasi tersendiri bagi masyarakat agar bisa diimplementasikan dalam kehidupan tersendiri sehingga terwujudnya kesadaran sosial bagi masyarakat untuk menjadi *smart and good citizenship*. Dengan itu bukan hanya tujuan dari Pendidikan Kewarganegaraan tetapi juga tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia bisa tercapai dalam mewujudkan *smart and good citizenship*.

1.5 Struktur Organisasi Tesis

Struktur organisasi tesis adalah susunan wujud kerangka tesis ini, tesis ini tidak hanya sebagai suatu bacaan saja tetapi memiliki sistematika yang teratur sesuai dengan panduan yang telah Universitas Pendidikan Indonesia tentukan. Adapun susunan tesis ini terdiri dari 5 bab bagian yang telah diurutkan menjadi sebuah satu kesatuan.

Bab 1 yaitu berisi Pendahuluan dengan menyertakan suatu latar belakang berikut data-data yang telah dikumpulkan berupa masalah yang telah dijabarkan, setelah menjabarkan latar belakang bagian bab 1 disertakan dengan rumusan masalah yang disertakan dengan sebuah pertanyaan yang nantinya akan dijawab di bab selanjutnya, rumusan masalah terdapat juga titik pada bagian pertanyaan fokus pertanyaan, manfaat dari penelitian dan tujuan dari penelitian juga disertakan dalam bab ini.

Kemudian bab 2 yaitu kajian teoritis yang menyertakan teori-teori yang berkaitan dengan tesis yang sedang dirancang, kemudian terdapat kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan dari teori-teori yang ada, tidak lupa juga terdapat penelitian-penelitian sebelumnya yang telah berkaitan dengan penelitian ini.

Bab 3 yaitu metodologi penelitian dalam bab ini terdapat metode penelitian berikut pendekatan penelitian yang digunakan, partisipan serta tempat penelitian yang menjadi objek research juga ada dalam bab ini, selain itu juga terdapat bagaimana metode pengumpulan dan analisis data yang digunakan.

Bab 4 yaitu hasil dari penelitian yang telah dikumpulkan saat di lapangan penelitian, jadwal saat berada di lapangan juga dijelaskan dalam bab ini.

Bab 5 bisa dikatakan sebagai bab penutup dalam *research* ini karena isi dari bab 5 adalah inti yang sudah terdapat di bab sebelumnya yaitu bab 4.