

Perlindungan Hukum Terhadap Hak Atas Layanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem

I Made Sugita

Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar
imadesugita@uhnsugriwa.ac.id

Abstract

Population administration services will play a strategic role in providing protection as well as recognition of the personal status of residents before the law, whether in the form of a person's status, name, address and so on. On this basis, it is necessary to apply the principles of good service law in population administration services so that people get protection for their rights. This study aims to identify and analyze the implementation of the legal principles of good public service and legal protection of the right to population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Karangasem Regency. The type of research used in compiling this research is empirical legal research. This research is descriptive-qualitative in nature. The type of data used is in addition to using primary data also using secondary data. Primary data collection techniques through field research, while secondary data obtained through library research. The results of the study show that: first, that the Karangasem Regency Population and Civil Registration Office has not fully complied with the legal principles of good public service, particularly the principles of openness, participation and accountability. This can be seen from the lack of application of adequate service standards, the low level of knowledge of public service staff which has implications for the accuracy and discipline of service staff, the unavailability of supporting facilities and infrastructure and the low level of public understanding of the importance of population documents. Second, Legal protection of community rights in the field of population administration services at the Karangasem Regency Population and Civil Registration Service as mandated in the provisions of Article 2 of Law Number 24 of 2013 concerning Amendments to Law Number 23 of 2006 concerning Population Administration has not been fully implemented as should be in accordance with the corridor that has been determined. The community's rights that are not implemented properly are actually obliged to get legal protection, in fact this has not received a good response and a settlement pattern that benefits the community.

Keywords: *Law Protection; Civil Administration Service; Population and Civil Registry Agency*

Abstrak

Layanan administrasi kependudukan akan berperan strategis untuk memberikan perlindungan sekaligus pengakuan atas status pribadi penduduk di hadapan hukum, baik berupa status seseorang, nama, alamat dan lain sebagainya. Atas dasar hal tersebut, sehingga dalam pelayanan administrasi kependudukan perlu diterapkan prinsip-prinsip hukum pelayanan yang baik agar masyarakat mendapatkan perlindungan atas hak-hak yang dimilikinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi prinsip-prinsip hukum pelayanan publik yang baik serta perlindungan

hukum terhadap hak atas layanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem. Jenis penelitian yang digunakan dalam menyusun penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah selain menggunakan data primer juga menggunakan data sekunder. Teknik pengumpulan data primer melalui penelitian lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pertama, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem belum sepenuhnya memenuhi prinsip-prinsip hukum pelayanan publik yang baik, khususnya prinsip keterbukaan, partisipatif dan akuntabilitas. Hal tersebut dapat dilihat dari belum terapkannya standar pelayanan yang memadai, rendahnya pengetahuan petugas terhadap pelayanan publik yang berimplikasi pada ketelitian dan kedisiplinan petugas pelayanan, belum tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung serta masih rendahnya pemahaman dari masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Kedua, Perlindungan hukum terhadap hak-hak masyarakat di bidang layanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem sebagaimana diamanatkan dalam ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan belum sepenuhnya terlaksana sebagaimana mestinya sesuai dengan koridor yang telah ditentukan. Hak-hak masyarakat yang tidak terlaksana dengan baik tersebut sejatinya wajib mendapatkan perlindungan hukum, justru hal tersebut belum memperoleh tanggapan dengan baik serta pola penyelesaian yang menguntungkan bagi masyarakat.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Layanan Administrasi Kependudukan; Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Pendahuluan

Berdasarkan ketentuan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa ruang lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu meliputi pelayanan barang publik, dan jasa publik serta pelayanan administratif. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik (Deddy Mulyadi,2016). Salah satu pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu berkaitan dengan pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Layanan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan. Seperti yang termuat pada Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik (*Covenant on Civil and Political Rights*) yang telah diratifikasi melalui Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 khususnya pada Pasal 16 menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk diakui sebagai pribadi di hadapan hukum di mana pun ia berada.

Atas dasar tersebut, artinya setiap pribadi berhak mendapatkan pengakuan status pribadinya di hadapan hukum, sehingga layanan administrasi kependudukan akan berperan strategis untuk memberikan perlindungan sekaligus pengakuan atas status pribadi penduduk di hadapan hukum, baik berupa status seseorang, nama, alamat dan lain sebagainya. Selain itu, layanan administrasi kependudukan juga untuk meningkatkan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, serta dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional dan lokal (Wiliandri,2011). Layanan administrasi kependudukan juga berperan penting dalam menentukan kedudukan hukum seseorang, sehingga setiap penduduk perlu memiliki bukti otentik terkait dengan administrasi kependudukan berupa dokumen kependudukan.

Menurut Pasal 1 Angka (8) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah dirubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bahwa dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti otentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan yang dimaksud seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta perkawinan, akta kematian, akta perceraian, dan Kartu Tinggal Sementara (KTS) dan lain sebagainya.

Sedemikian kompleksnya arti penting dari administrasi kependudukan, sehingga instansi pemerintah harus mampu mewujudkan perlindungan dan kepastian yang berlandaskan prinsip partisipatif, keterbukaan dan akuntabilitas khususnya dalam bidang layanan administrasi kependudukan. Partisipatif yang dimaksud adalah memberikan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar layanan, sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat. Keterbukaan yang dimaksud adalah instansi pelaksana seharusnya mampu memberikan akses yang mudah bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif terkait dengan layanan administrasi kependudukan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara. Oleh karena itu, masyarakat sudah sewajarnya mengetahui hal-hal yang akan diperuntukkan baginya, termasuk juga terkait dengan kebenaran isi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh instansi terkait, dengan tujuan untuk menjaga keterbukaan dalam layanan administrasi kependudukan (Victor M.Situmorang, 1996). Keterbukaan juga akan menjadi pintu utama yang harus dipenuhi dalam rangka mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang partisipatif dan akuntabel. Semakin terbukanya suatu pelayanan, maka ruang partisipasi masyarakat akan semakin besar, sehingga akuntabilitas pelayanan juga akan mudah terwujud.

Meskipun secara normatif masalah prinsip-prinsip pelayanan telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, namun faktanya problematika dalam pelayanan khususnya di bidang administrasi kependudukan masih sarat dengan kompleksitas permasalahan yang tidak hanya menyangkut persoalan pola hubungan kekuasaan saja, tetapi berbagai stigma negatif yang melekat pada birokrasi pemerintah masih menjadi kendala utama.

Berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2019 substansi laporan yang diajukan kepada Ombudsman terkait dengan layanan administrasi kependudukan di Indonesia masih tergolong tinggi. Ombudsman dalam laporan tahunan tahun 2019 dari 5.464 total laporan yang terbagi kedalam 3 sektor yakni sektor ekonomi dan lingkungan, sektor hukum dan pertanahan, serta sektor sosial budaya. Sektor sosial budaya menduduki peringkat pertama yaitu sejumlah 2268 laporan (41%) dari semua laporan masyarakat termasuk di dalamnya yaitu bidang administrasi kependudukan. Bidang layanan administrasi kependudukan menempati urutan ketiga terbanyak dari 10 bidang yang termasuk ke dalam sektor sosial budaya diantaranya bidang Kepegawaian 749 laporan (33,02%), Pendidikan 658 laporan (29,01%), Administrasi Kependudukan 249 laporan (10,98%), Ketenagakerjaan 188 (8,29%), Desa 172 laporan (7,58%), Kesehatan 156 laporan (6,88 %), Jaminan Sosial 69 laporan (3,04%), Agama 26 laporan (1,15 %), Gender 1 laporan (0,04 %), dan Marjinal 0 laporan (0%).

Selain hal tersebut, penilaian kepatuhan telah dikembangkan juga oleh Ombudsman dengan melakukan penilaian kompetensi penyelenggara layanan dengan berfokus pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan mengenai pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan dan pengelolaan pengaduan yang diselenggarakan penyelenggara layanan. Hasil kajian Ombudsman menunjukkan bahwa dari 4.497 produk layanan yang diteliti, pelibatan masyarakat dalam

penyusunan standar pelayanan masih rendah, sebesar 78,41% tidak melibatkan masyarakat, 18,81% melibatkan masyarakat dan 2,78% tidak menjawab. Terkait dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 62,07% atau 2.791 produk layanan yang tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan dan 57,22% atau 2.573 produk layanan yang tidak menyediakan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan. Selain itu, diantara produk-produk layanan tersebut belum dapat sepenuhnya juga menginformasikan maklumat/janji layanan secara transparan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan publik.

Penelitian terkait dengan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir (Dona,2019). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator, diantaranya indikator sarana dan prasarana tentang kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan belum memadainya dan dilihat dari indikator waktu pelaksanaannya, bahwa dalam pembuatan kartu keluarga dan akta kelahiran, menunjukkan bahwa tidak adanya kepastian waktu penyelesaian penerbitan kartu keluarga dan Akta Kelahiran.

Permasalahan-permasalahan serupa rupanya juga terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem sebagai instansi pelaksana layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Karangasem. Dilihat dari segi kuantitas, berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem, penduduk yang wajib memiliki akta kelahiran usia 0-18 tahun pada tahun 2019 berjumlah 149.091 jiwa, sementara yang belum memiliki akta sebanyak 46.538 jiwa dari jumlah penduduk yang wajib memiliki akta kelahiran usia 0-18 tahun tersebut. Hal serupa juga terjadi pada penduduk pendatang yang non-permanen yang jumlahnya 1.826 jiwa, sementara yang baru memiliki Kartu Tinggal Sementara (KTS) hanya 358 jiwa. Sementara untuk kepemilikan E-KTP ada sekitar 60.926 jiwa penduduk wajib KTP yang belum terekam dalam sistem E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem dari jumlah wajib KTP yang berjumlah 424.297 jiwa.

Berdasarkan survey kepatuhan standar pelayanan pada tahun 2018 yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bali di seluruh SKPD yang ada di Kabupaten Karangasem, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem masih berada pada zona kuning dengan tingkat kepatuhan sedang. Permasalahan tersebut secara tidak langsung menunjukkan bahwa terdapat indikasi bahwa perlindungan hukum terhadap hak layanan administrasi kependudukan terutama terkait dengan penerapan prinsip partisipatif dan keterbukaan belum maksimal yang berakibat pada belum diperolehnya kepastian prosedur dan persyaratan yang optimal dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem. Pengelolaan pengaduan yang tidak terorganisir juga tidak luput dari masalah yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem yang mengakibatkan masukan dari masyarakat belum terkelola dengan baik.

Berkaitan dengan hal tersebut, perhatian yang serius dan sungguh-sungguh perlu diberikan terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem. Harapannya sehingga tercipta pemerintahan yang tertib dan mampu memberikan perlindungan serta menyediakan *public good and service* yang sesuai dengan prinsip-prinsip hukum pelayanan yang baik sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat Kabupaten Karangasem. Sesuai dengan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk mengkaji terkait dengan perlindungan hukum terhadap hak atas layanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris bertujuan untuk menelaah perilaku (hukum) warga masyarakat (Soerjono Soekanto, 1986). Adapun dalam penelitian hukum empiris yang diteliti adalah data lapangan atau data primer, yang mencakup hasil wawancara terhadap responden dan narasumber. Guna mendukung penelitian hukum empiris, dilakukan juga penelitian hukum normatif yang mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap sistematika hukum, penelitian terhadap taraf sinkronisasi vertikal dan horizontal, perbandingan hukum dan sejarah hukum. Data penelitian ini dikumpulkan melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi baik dari berbagai pihak yang terkait dengan penelitian ini. Informan yang diwawancarai yaitu Ketua Ombudsman Perwakilan Bali, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem, Kepala Sub Bagian Penyusunan Program, Evaluasi dan Pelaporan, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan serta masyarakat yang terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem. Dokumentasi dilakukan untuk melihat berbagai dokumen yang terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem. Hasil penelitian tersebut kemudian dirumuskan dalam sebuah laporan yang bersifat *deskriptif-analitis*. Dikatakan bersifat *deskriptif-analitis* karena hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan secara menyeluruh dan sistematis mengenai asas hukum, doktrin dan peraturan perundang-undangan (Mukti Fajar, 2010). Sedangkan analitis, karena data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisa secara kualitatif untuk kemudian dideskripsikan.

Hasil dan Pembahasan

1. Implementasi Prinsip-Prinsip Hukum Pelayanan Publik yang Baik pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem

Layanan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan. Selain itu juga, untuk meningkatkan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, serta dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional dan lokal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem merupakan instansi pelaksana dalam bidang administrasi kependudukan sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka (7) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang diatur lebih lanjut melalui Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang tertuang pada Pasal 1 angka (12). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem memiliki tugas untuk memberikan layanan administrasi kependudukan yaitu meliputi pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran, kartu keluarga, kartu tinggal sementara, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan pengesahan anak, akta kematian dan pembuatan KTP-el. Dalam rangka memberikan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem wajib memperhatikan perkembangan yang terjadi pada lingkungan organisasinya baik dari faktor peningkatan jumlah penduduk maupun tuntutan dari pelanggan (masyarakat) yang akan dilayani pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem.

Berkaitan dengan hal tersebut, dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem wajib memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan atau prinsip-prinsip hukum pelayanan publik. Tiga prinsip yang tidak kalah penting untuk diterapkan yaitu prinsip partisipatif, keterbukaan, dan akuntabilitas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, bahwa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih menemui beberapa permasalahan di dalam menerapkan prinsip-prinsip hukum pelayanan publik yang baik khususnya mengenai prinsip keterbukaan, partisipatif dan akuntabilitas. Semua hal tersebut tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor penyebab yang terdapat pada masing-masing prinsip yang diuraikan sebagai berikut:

a. Prinsip Keterbukaan

Salah satu prinsip pelayanan yang tidak boleh diabaikan adalah prinsip keterbukaan dalam layanan. Menurut Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, keterbukaan adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Keterbukaan dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik dimaknai pula bahwa informasi disampaikan secara terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti (Atik Septi,2005). Keterbukaan dalam ranah pelayanan publik khususnya di bidang administrasi kependudukan utamanya meliputi keterbukaan hal-hal yang berkaitan dengan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan sistem pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, lokasi pelayanan, janji pelayanan dan standar pelayanan. Selama ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem belum sepenuhnya terbuka terkait informasi seputar layanan yang diselenggarakan.

Dari 13 responden masyarakat yang diwawancarai, 10 diantaranya mengatakan bahwa akses informasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum memadai dan 3 lainnya mengatakan memadai. Alasan mereka mengatakan informasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem tidak memadai yaitu karena sarana dan prasarana penunjang informasi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem belum tersedia seperti papan informasi, bagan alur maupun yang lainnya. Sementara 3 lainnya yang mengatakan memadai dengan alasan karena informasi yang diperolehnya melalui petugas yang mereka kenal pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem, sehingga apabila tidak memiliki kenalan pada dinas tersebut, maka akan kesulitan untuk memperoleh informasi seputar layanan.

Tidak terpenuhinya prinsip keterbukaan tersebut setidaknya dipicu oleh dua faktor, yaitu faktor prinsipil dan faktor teknis. Pertama, faktor prinsipil yang dimaksud adalah bahwa standar layanan yang dimiliki oleh dinas belum sepenuhnya mengadopsi ketentuan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut undang-undang tersebut, ada 14 (empat belas) persyaratan yang harus dimuat, namun yang termuat dalam standar layanan dinas hanya 4 (empat) unsur yaitu mengenai prosedur, persyaratan, biaya dan waktu pelayanan. Sementara unsur yang lain mengenai pengelolaan pengaduan, produk layanan tidak diatur di dalamnya, hal tersebut mengakibatkan hal-hal yang belum diatur tersebut tidak bisa tersampaikan ke masyarakat secara komperhensif.

Selain hal tersebut pengetahuan petugas pelayanan terhadap standar pelayanan juga turut menjadi pemicu tidak terbukanya layanan. Kekurangpahaman para petugas terhadap standar layanan tersebut juga berimplikasi pada ketidakmampuan para petugas untuk melaksanakan tugasnya secara efektif. Standar pelayanan yang seharusnya menjadi tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian

kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, jika dikomparasi dengan realita yang terjadi justru kontra produktif. Informasi seputar layanan justru tidak sampai kepada masyarakat secara menyeluruh, akibat pengetahuan petugas pelayanan yang minim terkait standar layanan yang dimiliki dinas.

Faktor kedua yaitu faktor teknis. Faktor teknis sebagaimana dimaksudkan oleh penulis berupa sarana dan prasarana yang berkaitan dengan prinsip keterbukaan yang pada pokoknya menginduk pada penyediaan dan penyampaian informasi-informasi yang berkaitan dengan prosedur yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan. Faktor teknis tersebut antara lain belum adanya papan informasi yang mencantumkan tentang persyaratan, prosedur, biaya dan waktu pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem. Sarana *website* dan brosur yang seharusnya sebagai penunjang informasi justru tidak terkelola dengan baik yang mengakibatkan informasi tidak tersampaikan kepada masyarakat dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu warga masyarakat penerima layanan bahwa informasi pada Kantor Desa sebagai perpanjangan tangan dinas justru terkendala oleh pengetahuan aparat desa yang belum sepenuhnya memahami informasi seputar layanan, ditambah dengan sarana informasi yang disediakan dinas pada kantor desa berupa SIMAKDA (Sistem Informasi Manajemen Administrasi Kependudukan Desa) tidak berjalan efektif karena sistem masih bersifat *offline* dan keterjangkauan internet tidak bisa menjangkau semua desa, sehingga masyarakat terkadang kesulitan memperoleh informasi seputar layanan.

b. Prinsip Partisipatif

Partisipasi masyarakat menjadi bagian yang penting dari sistem pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur dengan jelas peran serta masyarakat diantaranya adalah sebagai bagian dari organisasi penyelenggara, pengguna yang aktif, dan sebagai pemangku kepentingan yang memiliki hak untuk mengadu serta ikut terlibat dalam perumusan standar pelayanan, proses maupun evaluasi layanan. Penjelasan Pasal 4 huruf (f) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menegaskan bahwa perlu adanya suatu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat yang dimulai dari proses penyusunan standar layanan, proses dan evaluasi layanan.

Realita yang ada di lapangan justru berbanding terbalik, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem masih kurang optimal dalam menerapkan prinsip partisipatif tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa fenomena partisipasi dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem yang belum mengarah pada bentuk partisipasi yang solid antara pemerintah dengan masyarakat mulai sejak penyusunan standar layanan, proses serta sampai dengan evaluasi layanan.

Berdasarkan hasil Wawancara terhadap Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem bahwa penyusunan standar layanan, ditemukan suatu fakta bahwa masyarakat tidak pernah diundang maupun dilibatkan didalamnya. Penyusunan standar pelayanan dilakukan oleh Sekretaris dinas beserta dengan salah seorang staff saja tanpa adanya keterlibatan masyarakat. Alasannya yaitu bahwa apabila penyusunan standar layanan melibatkan masyarakat, maka membutuhkan waktu yang cukup lama dan proses yang panjang harus dilalui. Faktor pemahaman dinas yang keliru seperti di atas membuat aspirasi masyarakat untuk terlibat dalam penyusunan standar layanan menjadi terabaikan. Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Tujuan keikutsertaan masyarakat

dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Selain faktor tersebut, sifat pasif masyarakat dalam rangka memahami hak dan kewajibannya dalam pelayanan membuat hak-hak nya tidak dipahami dengan baik, sehingga walaupun hak masyarakat dirugikan, masyarakat cenderung diam dan tidak melakukan tindakan apapun. Sifat pasif masyarakat tersebut bukan semata-mata disebabkan oleh faktor masyarakat saja. Sebagaimana termuat pada Pasal 15 huruf (i) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa peran aktif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem juga sangat dibutuhkan untuk membantu memahami masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya. Selama ini upaya yang dilakukan dinas dalam rangka memahami masyarakat terkait hak dan kewajibannya belum optimal.

Hal tersebut terlihat dari laporan tahunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh dinas masih terbatas, hanya menjangkau sebagian kecil wilayah desa yang ada di Kabupaten Karangasem. Pada tahun 2019, dari 78 desa yang ada di Kabupaten Karangasem, desa yang terkena sosialisasi hanya 9 desa dengan keikutsertaan masyarakat yang masih rendah, yang diakibatkan oleh kemampuan dan mata pencaharian masyarakat sebagian besar sebagai petani, mengakibatkan hal tersebut dirasa tidak penting oleh masyarakat. Hal tersebut juga mempengaruhi kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Pada tahun 2019 di Kabupaten Karangasem, kategori kepemilikan Kartu Keluarga yang seharusnya berjumlah 161.281 KK, yang terdaftar baru 153.217, sedangkan untuk Kartu Tanda Penduduk seharusnya berjumlah 424.297 wajib KTP, yang memiliki KTP baru berjumlah 357.371 kepemilikan KTP.

Dari aspek evaluasi layanan, pihak dinas juga belum sepenuhnya memberikan ruang partisipasi yang memadai, seperti penyediaan ruang pengaduan dan pengukuran kepuasan pelanggan (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang seharusnya sebagai sarana masyarakat untuk menyampaikan masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada penyelenggara, justru tidak berjalan efektif.

c. Prinsip Akuntabilitas

Sebagaimana disebutkan dalam penjelasan Pasal 4 huruf (i) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa yang dimaksud dengan prinsip akuntabilitas dalam konteks pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut KepMenPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, akuntabilitas yang dimaksud meliputi akuntabilitas kinerja antara lain meliputi tingkat ketelitian, profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan dan kedisiplinan, akuntabilitas biaya, dan akuntabilitas produk pelayanan.

Dari segi akuntabilitas pelayanan, hal yang belum maksimal diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah mengenai tingkat akurasi (ketelitian), kedisiplinan petugas serta biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam pelayanan. Dampak praktis yang sering dijumpai akibat dari belum terpenuhinya prinsip tersebut adalah salah satunya yaitu sering terjadinya kesalahan dalam pencetakan dokumen kependudukan. Sebagai contoh, salah satu responden menyatakan bahwa pada saat melakukan pengurusan dokumen kependudukan berupa Kartu Keluarga dihadapkan pada hasil berupa kesalahan pencetakan/teknis (baik dalam penulisan nama maupun alamat). Penyebab hal tersebut terjadi akibat petugas pelayanan yang kurang teliti untuk mengecek kelengkapan dalam proses penginputan data ke dalam sistem administrasi kependudukan. Hal tersebut kemudian memicu tidak sahnya dokumen kependudukan yang diperoleh oleh masyarakat akibat kesalahan cetak yang dialami oleh masyarakat tersebut.

Berkaitan dengan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan tidak cermat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Pasal 34 huruf (b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelaksana dalam hal ini petugas pelayanan harus berperilaku cermat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Cermat disini menghendaki agar pemerintah bertindak cermat dalam melakukan berbagai aktivitas sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi masyarakat (Muin Fahmal' 2008). Perilaku cermat dalam hal ini diartikan adanya ketelitian dari aparatur pemerintah di dalam melakukan suatu perbuatan atau melakukan tindakan dalam rangka pelaksanaan tugasnya.

Selain tingkat ketelitian petugas yang rendah, tingkat kedisiplinan petugas juga turut menjadi penyebab belum optimalnya kinerja petugas pelayanan dalam melayani masyarakat. Para pegawai belum sepenuhnya menaati peraturan mengenai aturan jam kerja sehingga menimbulkan rendahnya tingkat kedisiplinan. Jam kerja untuk pelayanan kepada masyarakat yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem adalah mulai Pukul 7.30 sampai dengan 15.00 WITA untuk hari Senin sampai dengan Kamis, sedangkan hari Jumat yaitu Pukul 7.30 sampai dengan Pukul 13.00 WITA. Pegawai ada yang baru hadir di kantor pada Pukul 08.00 dan pulanginya mendahului dari jam kantor dengan alasan menjemput anak, belanja kebutuhan sehari-hari dan lain sebagainya. Kuantitas masyarakat yang melakukan pelayanan cukup banyak, sementara pegawai banyak yang belum hadir membuat pelayanan menjadi terganggu. Belum ada upaya tindakan tegas dari pihak dinas untuk menindak petugas tersebut, membuat hal tersebut berlarut-larut terus terjadi. Persoalan tersebut membawa konsekuensi terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

2. Perlindungan Hukum Terhadap Hak Atas Layanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem.

Dalam rangka mewujudkan *good governance*, selain hukum sangat diperlukan untuk mengatur tugas, wewenang dan tanggung jawab birokrasi. Hukum juga mengatur hak dari warga negara yang membutuhkan layanan birokrasi, dengan demikian hukum harus dapat berfungsi untuk mengatur secara baik hubungan antara birokrasi dengan warga masyarakat, sehingga dengan adanya hal tersebut, harapannya hak-hak masyarakat dalam pelayanan akan terlindungi dengan baik (Lis Febrianda,2009).

Di samping itu, perlindungan hukum juga bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat, karena jika masyarakat merasa dirugikan sebagai akibat dari tindakan birokrasi, maka ada peluang bagi masyarakat untuk menuntut haknya. Perlindungan hukum adalah segala daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah bahkan swasta, yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan, dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan haknya (Irwan, 2016). Dalam ranah pelayanan publik, perlindungan hukum diwujudkan melalui memberikan suatu kepastian dan perlindungan terhadap hak-hak penerima layanan atau masyarakat yang dilakukan oleh aparat birokrasi pemerintah.

Sebagaimana penulis paparkan dalam sub-bab sebelumnya bahwa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih menemui beberapa permasalahan di dalam menerapkan prinsip-prinsip hukum pelayanan publik yang baik khususnya mengenai prinsip keterbukaan, partisipatif dan akuntabilitas. Terhadap problematika tersebut, membawa konsekuensi terhadap aspek perlindungan hukum terhadap hak-hak masyarakat yang tersemat dalam ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan belum terlaksana sebagaimana mestinya sesuai dengan koridor yang telah ditentukan, adapun hak-hak tersebut meliputi: (1) hak atas dokumen kependudukan dan kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, dimana estimasi waktu dan tidak meratanya pendistribusian dokumen

kependudukan di masyarakat masih menjadi problematika utama yang sering dihadapi. Hal tersebut diakibatkan sarana dan prasarana yang dimiliki dinas yang terbatas ditambah keterbatasan informasi yang diperoleh masyarakat mengenai aspek layanan, juga masih menjadi kendala dalam menjamin kepastian kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat secara menyeluruh. Sarana dan prasarana yang dimaksud yaitu mengenai mesin pencetak KTP yang sering rusak dan jaringan internet yang sering terganggu termasuk tinta yang digunakan untuk mencetak dokumen kependudukan juga terbatas.

Selama ini masyarakat sering mengeluhkan akibat dokumen kependudukannya yang belum memperoleh waktu penyelesaian. Misalnya, pengurusan Kartu Tanda Penduduk yang memakan waktu cukup lama (bahkan dalam beberapa kasus tidak kunjung terselesaikan hingga saat ini padahal perekaman sudah dilakukan 1 (satu) tahun yang lalu. Upaya pemerataan pelayanan dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan telah dilakukan dengan melakukan pelayanan ke desa-desa dan sekolah, namun upaya tersebut belum merata. Desa dan sekolah yang disasar hanya desa atau sekolah berada dekat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem. Berdasarkan hasil wawancara terhadap Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem bahwa kesulitan akses menjadi kendala pihak dinas untuk mengoptimalkan hal tersebut, banyak masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah terpencil dan perbukitan membuat akses menuju ke daerah tersebut menjadi terhambat. (2) hak atas pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada pokoknya disebabkan oleh praktik nepotisme akibat kedekatan kekeluargaan yang masih sering terjadi. Petugas pelayanan melakukan pembedaan pelayanan tanpa mengikuti prosedur pelayanan dengan berbagai macam cara seperti memberitahukan kepada orang yang dikenalnya untuk melalui pintu belakang loket pelayanan sehingga tidak perlu antri atau menitipkan berkas-berkas pada petugas pelayanan tersebut dan hasilnya akan diantarkan ke rumah, memberikan spesialitas perlakuan terhadap orang yang dikenal apabila melakukan pelayanan administrasi kependudukan baik dari segi waktu pelayanan maupun dari segi keramahan petugas pelayanan. Selain hal tersebut, masyarakat biasa terkadang sering dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab atas ketidakberdayaan mengenai pemahaman masyarakat terkait dengan aspek layanan administrasi kependudukan mengenai persyaratan maupun prosedur layanan.

(3) hak untuk memperoleh informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya pada pokoknya disebabkan oleh tidak tersedianya sarana dan prasarana informasi yang jelas dan terperinci untuk mengetahui *progress* layanan yang dilakukan. Atas dasar fakta tersebut, akar permasalahannya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak menginformasikan dan mendistribusikan terkait dengan dokumen kependudukan masyarakat yang sudah tercetak tersebut, akibatnya masyarakat tidak mengetahui secara pasti bahwa dokumen yang diurus tersebut sudah dicetak atau belum pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem. Akibatnya penumpukan E-KTP dan dokumen kependudukan lainnya yang sudah tercetak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem kerap terjadi yang belum diambil oleh warga. Hal seperti ini fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selain sebagai pencetak dokumen kependudukan juga sekaligus memberikan informasi dan pendistribusi terkait dokumen kependudukan sebagai hasil pendaftaran dan pencatatan sipil masyarakat belum berjalan dengan baik, yang pada akhirnya mengakibatkan tertundanya hak-hak masyarakat untuk mengakses kepentingan-kepentingan yang lainnya yang membutuhkan dokumen kependudukan.

Berdasarkan fakta tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem belum sepenuhnya melaksanakan kewajibannya sebagaimana digariskan oleh peraturan perundang-undangan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 8 huruf (c) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa Instansi Pelaksana dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kewajiban untuk mencetak, menerbitkan dan mendistribusikan dokumen kependudukan sebagai hasil dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Atas dasar tersebut, maka beban atau kewajiban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak hanya sekedar menginformasikan terkait hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil semata, tetapi juga wajib mendistribusikan hasil tersebut yang berupa dokumen kependudukan kepada masyarakat (penduduk). Harapannya dengan hal tersebut, masyarakat dapat memperoleh kepastian terhadap kepemilikan dokumen kependudukan.

(4) hak atas perlindungan data pribadi dan ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana pada pokoknya disebabkan oleh kesalahan teknis berupa salah cetak yang berdampak pada terganggunya aktivitas masyarakat di sektor lain. Kesalahan-kesalahan cetak yang diakibatkan oleh kurang telitinya petugas pelayanan dalam memasukkan data penduduk ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) belum secara optimal memperoleh upaya perbaikan. Perbaikan yang dilakukan pihak dinas memakan waktu yang cukup lama, tergantung pada diketemukannya berkas atau warkah dari pemohon untuk dilakukan upaya pengecekan lebih lanjut. Sementara warkah atau berkas penduduk pada saat melakukan pegajian permohonan tidak tertata dan disimpan dengan baik. Tidak jarang, pada saat masyarakat melakukan perbaikan warkah atau berkas pemohon tidak ditemukan atau hilang. Hal tersebut rupanya linier dengan belum terpenuhinya perlindungan terhadap hak masyarakat atas data pribadi yang seharusnya disimpan, dirawat, dan dijaga serta dilindungi dengan baik.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan khususnya pada Pasal 70 dan Pasal 71 disebutkan bahwa pembetulan KTP dan Akta Pencatatan Sipil dilaksanakan dengan atau tanpa permohonan dari orang yang menjadi subjek KTP atau akta. Hal tersebut artinya membawa konsekuensi bahwa upaya perbaikan hendaknya tidak hanya atas permohonan penduduk, tetapi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus berperan aktif pula untuk melakukan pengecekan sekaligus perbaikan apabila ditemukan suatu kesalahan dalam pendaftaran dan pencatatan sipil penduduk.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Kasi Pengolahan dan Penyajian Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem bahwa dalam rangka melindungi data pribadi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem juga melakukan serangkaian upaya melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK). Pihak dinas selama ini menempuh dengan cara menugaskan petugas secara khusus yaitu *Administrator Data Base* (ADB) yang memiliki hak akses terhadap data pribadi penduduk tersebut. Data pribadi yang dimaksud meliputi nomor KK, Nomor Induk Kependudukan (NIK), tanggal/bulan/tahun lahir, keterangan tentang kecacatan fisik dan/atau mental, serta NIK ibu dan ayah kandung. Hanya petugas tersebutlah yang memiliki hak untuk mengakses data pribadi penduduk tersebut. Hal tersebut sebagai upaya dinas dalam rangka melindungi data pribadi penduduk. Selama ini, pihak dinas belum menyediakan standar operasional prosedur yang di dalamnya mengatur mengenai perlindungan data pribadi penduduk. Misalnya, apabila ada suatu permintaan data penduduk dari instansi lain, itu masih mengalami kerancuan bidang apa yang menangani dan siapa yang menanganinya masih belum jelas. Persoalan ini apabila tidak dibuatkan mekanismenya tentu akan menimbulkan potensi penyalahgunaan data pribadi penduduk di kemudian hari.

Berdasarkan uraian tersebut, masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan perlindungan hukum terhadap haknya berupa jaminan terpenuhinya hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Hak-hak masyarakat yang tidak terlaksana dengan baik tersebut sejatinya wajib mendapatkan perlindungan hukum, justru hal tersebut tidak memperoleh tanggapan dengan baik serta pola penyelesaian yang menguntungkan bagi masyarakat. Pengelolaan pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem tidak terkelola dengan baik, sehingga hak masyarakat untuk mendapatkan perlindungan atas hak nya yang dirugikan tidak memperoleh tindak lanjut yang jelas.

Menurut Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta penyelenggara juga wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan dari masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem belum secara serius mengelola pengaduan masyarakat dalam rangka memberikan perlindungan hukum terhadap hak masyarakat yang terlanggar dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Persoalan tersebut pula mengakibatkan masyarakat cenderung diam dan pasif untuk tidak melakukan upaya apapun terkait dengan kerugian ataupun pelanggaran hak yang dialaminya. Masyarakat walaupun hak mereka dirugikan, mereka banyak diamnya, dibandingkan dengan melakukan upaya-upaya hu. Hal tersebut pula mengakibatkan upaya pengaduan ke lembaga lain, selain ke pihak dinas baik itu lembaga Ombudsman maupun lembaga peradilan tidak pernah dilakukan oleh masyarakat. Penyebabnya adalah kemampuan masyarakat terkait dengan prosedur pengaduan akibat kerugian yang ditimbulkan dalam pelayanan masih rendah, sehingga perlindungan hukum terhadap hak-hak yang dirugikan tersebut tidak berjalan dengan baik.

Kesimpulan

Pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem belum sepenuhnya memenuhi prinsip-prinsip hukum pelayanan publik yang baik khususnya prinsip keterbukaan, prinsip partisipatif dan prinsip akuntabilitas. Hal tersebut dapat dilihat dari belum teraplikasikannya standar pelayanan yang memadai, rendahnya pengetahuan petugas terhadap pelayanan publik yang berimplikasi pada ketelitian dan kedisiplinan petugas pelayanan, belum tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung serta masih rendahnya pemahaman dari masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan yang diakibatkan oleh sifat pasif masyarakat yang berimplikasi pada tidak terpenuhinya hak-hak layanan yang seharusnya mereka dapatkan.

Perlindungan hukum terhadap hak-hak masyarakat di bidang layanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem sebagaimana diamanatkan dalam ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan belum sepenuhnya terlaksana sebagaimana mestinya sesuai dengan koridor yang telah ditentukan. Hak-hak yang belum terpenuhi tersebut terdiri dari (1) hak atas dokumen kependudukan dan kepastian hukum atas kepemilikan dokumen dimana estimasi waktu dan tidak meratanya pendistribusian dokumen kependudukan di masyarakat masih menjadi problematika utama yang sering dihadapi, (2) hak atas pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada pokoknya disebabkan oleh praktik kedekatan kekeluargaan yang masih sering terjadi. (3) hak untuk memperoleh informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya pada pokoknya disebabkan oleh tidak tersedianya sarana dan prasarana informasi yang jelas dan terperinci, (4) hak atas perlindungan data pribadi dan ganti rugi dan

pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana pada pokoknya disebabkan oleh kesalahan teknis berupa salah cetak yang berdampak pada terganggunya aktivitas masyarakat di sektor lain, dengan estimasi waktu perbaikan yang tidak menentu. Hak-hak masyarakat yang tidak terlaksana dengan baik tersebut sejatinya wajib mendapatkan perlindungan hukum, justru hal tersebut tidak memperoleh tanggapan dengan baik serta pola penyelesaian yang menguntungkan bagi masyarakat. Pengelolaan pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem tidak terkelola dengan baik, sehingga hak masyarakat untuk mendapatkan perlindungan atas hak nya yang dirugikan tidak memperoleh tindak lanjut yang jelas. Selain itu, pengetahuan masyarakat perihal prosedur pengaduan pada instansi lain dalam hal ini lembaga Ombudsman masih rendah, sehingga upaya pengaduan ke lembaga tersebut tidak pernah dilakukan dalam rangka memperoleh perlindungan hukum.

Daftar Pustaka

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem. (2016). *Data Kependudukan Kabupaten Karangasem Semester I Tahun 2016*. Karangasem: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem.
- Fajar, M., & Achmad, Y. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Febrianda, L. (2009). Rekonstruksi Regulasi Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Oleh Birokrasi Pemerintahan Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara, *Desertasi, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Situmorang, V. & Cormentya, S. (1996). *Aspek Hukum Catatan Sipil di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mulyadi, D. & Hendrikus T. G. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2017). *Laporan Tahunan 2016*. Jakarta: Penerbit Ombudsman Republik Indonesia.
- Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, (Lembaran Daerah Kabupaten Karangasem Tahun 2012 Nomor 2, Tambahan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor 2).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan,(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).
- Harahap, I. S. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Anak Korban Kejahatan Seksual dalam Perspektif Hukum Progresif. *Jurnal Media Hukum*, 23(1).
- Soekanto, S. (1986). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D. Cetakan ke 19*. Jakarta: CV Alfabeta.
- Sumardjono, M. S. W. (2014). *Bahan Kuliah Metodologi Penelitian Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Sunggono, B. (2012). *Metodologi Penelitian Hukum Cetakan Ke 13*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Thamrin, H. (2013). *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674).
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475).
- Wiliandri. (2011). Administrasi Kependudukan Kota Padang: *Jurnal Teknologi dan Informasi Pendidikan*, 3(1),1-10.