



---

## Perlindungan Hukum Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Warga Negara di Wilayah Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai

*Legal Protection of Population Administration Services for Citizens in the Working Area of the Population and Civil Registration Office of Manggarai Regency*

**Pericks Paldini Jemali, Yohanes G. Tuba Helan, Norani Asnawi**

Universitas Nusa Cendana Kupang, Indonesia

\*Email: aldhyjemali58@gmail.com

\*Correspondence: Pericks Paldini Jemali

---

DOI:

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang kurang menjamin. Banyaknya jumlah penduduk kabupaten manggarai yang belum melakukan perekaman KTP-el sebesar 9.641 jiwa sementara terkait dengan data ganda NIK, dan jumlahnya mencapai 821 Orang terdaftar wajib KTP. Hal tersebut disebabkan oleh ketersediaan blangko KTP-el yang terjadi belum merata di seluruh Indonesia berdampak di Kabupaten Manggarai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai dipengaruhi oleh: (1) Masih kurangnya jumlah aparatur pengelola kependudukan dan pencatatan sipil dibanding dengan jumlah dan sebaran penduduk, (2) Masih Rendahnya kapasitas aparatur pengelola kependudukan dan pencatatan sipil terutama yang berkaitan dengan penguasaan teknologi informasi, (3)Belum tersedianya jaringan online SIAK antara kecamatan dengan kabupaten, serta antara kendaraan pelayanan keliling (mobile) dengan SIAK kabupaten.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum; Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi; Masyarakat Kabupaten Manggarai

### ABSTRACT

*This research was motivated by the implementation of population administration services that are less guaranteed. The number of residents of Manggarai Regency who have not recorded their e-ID cards is 9,641 people while related to double NIK data, and the number reaches 821 people registered with mandatory ID cards. This is due to the uneven availability of e-ID cards throughout Indonesia, impacting Manggarai Regency. The results showed that the Inhibiting Factors of Population Administration Services of the Population and Civil Registration Office of Manggarai Regency were influenced by: (1) The lack of population management and civil registration apparatus compared to the number and distribution of population, (2) The low capacity of population management and civil registration apparatus, especially those related to mastery of information technology, (3) The unavailability of SIAK online network between sub-districts with districts, as well as between mobile service vehicles and district SIAK.*

---

**Keywords:** *Legal Protection; Inhibiting Factors of Administrative Services; People of Manggarai Regency*

---

## **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara hukum, sebagaimana yang termuat dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyebutkan bahwa "Negara Indonesia adalah negara hukum." Istilah negara hukum sendiri mengandung maksud untuk membatasi kekuasaan dari penguasa negara agar tidak menyalahgunakan kekuasaannya untuk menindas dan menelantarkan rakyatnya. Maka dari itu, negara hukum meletakkan persamaan hak dan kewajiban di hadapan hukum, perlindungan terhadap hak-hak fundamental rakyat, dan hukum beserta peradilan yang fair.<sup>1</sup>

Di dalam melakukan suatu hubungan hukum, subjek hukum selaku pemilik atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban, baik itu manusia, badan hukum maupun jabatan, dapat melakukan tindakan-tindakan hukum berdasarkan kewenangan atau kemampuan yang dimilikinya. Dalam pergaulan di tengah masyarakat, banyak terjadi hubungan hukum yang muncul akibat adanya tindakan-tindakan hukum dari subjek hukum itu.<sup>2</sup>

Tindakan hukum ini merupakan awal dari lahirnya hubungan hukum yaitu interaksi antar subjek hukum yang mempunyai relevansi hukum atau memiliki akibat-akibat hukum. Oleh karena itu, agar hubungan hukum tersebut berjalan harmonis, seimbang dan adil atau dengan kata lain setiap subjek hukum mendapatkan haknya dan menjalankan kewajiban yang dibebankan kepadanya maka hukum tampil sebagai aturan main dalam mengatur hubungan-hubungan hukum tersebut. Sebagai negara hukum (*rechstaat*), maka seluruh sendi-sendi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara tentu harus berdasarkan pada aturan-aturan hukum yang berlaku.

Warga negara merupakan salah satu unsur terpenting bagi terbentuknya sebuah negara. Negara dan warga negara masing-masing memiliki hak dan kewajiban. Dua hal ini saling berkaitan, karena berbicara mengenai hak negara itu berarti berbicara tentang kewajiban warga negara, demikian pula sebaliknya berbicara mengenai kewajiban negara, berarti berbicara tentang hak warga negara. Berbicara mengenai hak tentu sangat menarik, karena pada umumnya banyak hak-hak yang dimiliki oleh warga negara namun mereka tidak menyadarinya jika dia memiliki hak, maka akan membuka peluang bagi pihak lain untuk menyimpangkannya. Apabila kita lihat dari segi hukum administrasi kependudukan, terdapat beberapa hak yang dimiliki oleh warga negara terutama dalam hal status kewarganegaraan. Oleh karena itu, perlu adanya suatu pengaturan terhadap warga negara agar mereka mendapatkan kejelasan terhadap status kewarganegaraan.<sup>3</sup>

Hak warga negara di bidang administrasi kependudukan, diatur di dalam hukum Internasional dan hukum Nasional kita. Dalam hukum Internasional, administrasi kependudukan merupakan bagian dari hak asasi manusia yaitu mengenai hak atas identitas diri, sebagaimana yang diatur dalam

---

<sup>1</sup> Simamora, Janpatar. "Tafsir Makna Negara Hukum dalam Perspektif Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945." *Jurnal Dinamika Hukum* 14.3 (2020): 547-561.

<sup>2</sup> Asyiah, Nur. "Eksistensi Perlindungan Hukum Warga Negara Terhadap Tindakan Pemerintah Dalam Membuat Keputusan Administrasi Negara." *Jurnal Hukum Samudra Keadilan* 11.1 (2019): 44-54.

<sup>3</sup> Ridwan, Ir H. Juniarto, and MH Achmad Sodik Sudrajat. *Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa Cendekia, 2020.

---

Internasional Covenant on Civil and Political Rights atau yang biasa disingkat menjadi ICCPR yang merupakan sebuah perjanjian multilateral yang ditetapkan oleh Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa pada tanggal 16 Desember 1966.<sup>4</sup> Kemudian ICCPR tersebut, diratifikasi pada tanggal 28 Oktober 2005 melalui Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan Konvenan kelahirannya dan harus memperoleh suatu nama”, selanjutnya diperjelas dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan Konvenan Internasional tentang Hak Sipil dan Politik yang menyebutkan bahwa “Setiap anak berhak untuk memperoleh kewarganegaraan.”<sup>5</sup> Dalam Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menjelaskan bahwa “Setiap orang berhak untuk menggunakan semua upaya hukum nasional dan forum Internasional atas semua pelanggaran hak asasi manusia yang dijamin oleh hukum Indonesia dan hukum Internasional mengenai hak asasi manusia yang telah diterima negara Republik Indonesia.” Kemudian dijelaskan lebih lanjut di dalam Pasal 7 ayat (2) Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia bahwa “Ketentuan hukum Internasional yang telah diterima negara Republik Indonesia yang menyangkut hak asasi manusia menjadi hukum nasional”.

Pada tanggal 28 Oktober 2005 Indonesia meratifikasi International Covenant on Civil and Political Rights menjadi hukum Nasional, yakni Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan Konvenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik. Kemudian lahir Undang-Undang mengenai administrasi kependudukan yakni Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang mengatur mengenai pencatatan peristiwa kependudukan yang dialami penduduk seperti penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Urusan Administrasi Kependudukan ini diselenggarakan oleh Pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota, sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.<sup>6</sup> Kemudian dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan tersebut, bahwa Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional, yang dilakukan oleh Menteri. Selanjutnya, untuk urusan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Pemerintah provinsi akan dilaksanakan oleh Gubernur dan untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan oleh Pemerintah kabupaten/kota itu sendiri akan dilaksanakan oleh Bupati/Walikota di tiap wilayah yang tersebar di Indonesia. Urusan administrasi kependudukan di kabupaten/kota tersebut akan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 19 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa “Urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh Instansi Pelaksana”.

---

<sup>4</sup> Muammar Arafat Yusmad, *Hukum di Antara Hak dan Kewajiban Asasi, terdapat di <https://books.google.co.id/books>, diakses pada 26 September 2019, pukul 10.45*, hlm. 3

<sup>5</sup> Rozarie, RA De. *"Bunga Rampai Konsep Hak Asasi Manusia Di Indonesia."* (2019).

<sup>6</sup> Tuju, Melinda A. Michiko, Marthen Kimbal, and Michael Mantiri. "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran)." *JURNAL EKSEKUTIF 2.2* (2017).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pembagian kewenangan yang diberikan dari pemerintah pusat kepada daerah menjadi sebuah perwujudan kebijakan otonomi daerah untuk melakukan perubahan dan perbaikan dalam menerapkan kebebasan masyarakat untuk mengatur dan mengurus kepentingan daerahnya yang berlandaskan demokratis, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Pemerintahan Daerah. Salah satu perwujudan dari otonomi daerah yakni sistem desentralisasi. Dimana sistem tersebut menjadi perwujudan partisipasi masyarakat, baik dalam tatanan suatu komunitas hingga pemerintahan dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat.<sup>7</sup> Negara dengan sistem desentralisasi otonomi daerah ini, diharapkan akan lebih cepat mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Berbicara mengenai Pemerintah, Penyelenggara, maupun Instansi Pelaksana dalam memberikan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan hendaknya memperhatikan beberapa hak warga negara yang perlu dilindungi, karena perlindungan hukum itu sendiri merupakan hak setiap warga negara dan di lain sisi bahwa perlindungan merupakan kewajiban bagi negara itu sendiri, oleh karenanya negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya. Hal tersebut sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 28 D ayat (1) UUD RI 1945 yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.” Selain memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya, Negara juga berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi setiap hak dan kebutuhan dasarnya dengan menyediakan fasilitas umum yang layak, sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 34 ayat (3) UUD RI 1945, bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.” Kemudian, dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan mengenai hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik yaitu masyarakat berhak untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan, mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan, dan sebagainya.

Berbicara mengenai salah satu hak warga negara yaitu hak akan status kewarganegaraan, tentu sangat berkaitan dengan administrasi kependudukan, dimana telah dijelaskan bahwa setiap penduduk memiliki hak untuk mendapatkan identitas kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta berhak untuk memiliki, memperoleh, mengganti, atau mempertahankan status kewarganegaraannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk memiliki, memperoleh, mengganti, atau mempertahankan status kewarganegaraan tersebut, maka setiap penduduk diwajibkan melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya tersebut kepada Instansi Pelaksana (perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan), sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 1 dan 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

---

<sup>7</sup> Arif Rahman dan Didin Muhafidin, “*Perwujudan Desentralisasi Sebagai Bentuk Akuntabilitas Pemerintah Daerah*”, terdapat

di [https://www.researchgate.net/publication/334454222\\_Perwujudan\\_Desentralisasi\\_Sebagai\\_Bentuk\\_Akuntabilitas\\_Pemerintah\\_Daerah\\_Vo.2\\_No.1](https://www.researchgate.net/publication/334454222_Perwujudan_Desentralisasi_Sebagai_Bentuk_Akuntabilitas_Pemerintah_Daerah_Vo.2_No.1), Juni 2019, hlm.73

Selain itu, agar seseorang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik maka diwajibkan untuk membuat dokumen resmi yaitu dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat. Dokumen kependudukan tersebut meliputi: 1) Biodata Penduduk; 2) KK; 3) KTP; 4) surat keterangan kependudukan; 5) Akta Pencatatan Sipil, sebagaimana yang disebutkan di dalam Pasal 59 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Salah satu dokumen kependudukan yang dapat membuktikan identitas diri sebagai Warga Negara Indonesia adalah KTP-el. Dalam Pasal 63 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa “Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el.” Dalam KTP-el tersebut tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan dapat berlaku seumur hidup. Nomor Induk Kependudukan itu nantinya dapat dijadikan sebagai dasar dalam penerbitan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan). Sedangkan, untuk membuktikan status kewarganegaraan maupun status kependudukan bagi anak yang berusia kurang dari 17 (tujuh belas) tahun dan belum menikah yaitu dengan memiliki Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat KIA. Program KIA ini mulai berlaku sejak awal tahun 2016 lalu, dimana KIA salah satu upaya untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Dengan adanya KIA ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk pemenuhan hak anak seperti pendidikan, akses kesehatan BPJS, dan membuka tabungan. Selain itu Kartu Identitas Anak ini juga bermanfaat sebagai perlindungan hak anak, monitoring tindakan rehabilitatif pasca tindakan kekerasan, serta pemantauan tindakan dan pencegahan dampak jangka panjang tindak kekerasan terhadap anak. Namun, di Indonesia sering kita jumpai permasalahan terkait KTP-el dan Kartu Identitas Anak (KIA). Seperti yang kita ketahui bahwa jutaan penduduk di Indonesia masih banyak yang belum memiliki KTP-el, berdasarkan data Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dirjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, Zudan Arif Fakrulloh mengatakan, saat ini proses perekaman data KTP Elektronik (E-KTP) telah mencapai 97,39 persen. Dengan demikian, tersisa 2,6 persen penduduk yang belum melakukan perekaman. Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari (Plt) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Yakobus Banggut selama 2021 ada cukup banyak jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman KTP-el berdasarkan rekaman semester II yakni terdapat sebanyak 9.641 jiwa sementara terkait dengan data ganda NIK, jumlahnya mencapai 821 Orang terdaftar wajib KTP. (Plt) Kepala dinas Yakobus Banggut juga merincikan selama tahun 2021 pihaknya telah melakukan perekaman e-KTP mencapai 211.077 jiwa. Sehingga hal tersebut dapat dipastikan bahwa masih adanya kendala dalam kepengurusan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Manggarai dalam mengurus dokumen kependudukan, terutama dalam hal identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri secara sah menjadi Warga Negara Indonesia.

---

<sup>8</sup> <https://www.jawapos.com/nasional/21/05/2019/27-juta-penduduk-belum-rekam-e-ktpl/>, diakses 09 Februari 2022, pukul 09.42

Ada beberapa alasan yang penulis dapatkan melalui wawancara langsung antara penulis dengan salah satu warga sipil di kabupaten manggarai terkait permasalahan dalam kepengurusan KTP-el, antara lain, Pencetakan Dokumen Kependudukan yang terhambat akibat jaringan internet yang buruk dalam layanan administrasi kependudukan. Salah satunya dalam pembuatan e-KTP. Kedua, masih adanya keterlambatan pencetakan e-KTP dikarenakan blangko untuk pencetakan KTP-el yang sedang kosong atau belum tersedia. Ketiga, masalah terkait konsolidasi data adanya dugaan pungli. "

Padahal telah dijelaskan dalam Pasal 5 huruf f Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa Pemerintah melalui Menteri berwenang menyediakan blangko KTP-el disetiap kabupaten/kota. Bahkan pada tahun 2017 lalu, Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Tjahjo Kumolo telah menegaskan bahwa blangko kosong tidak dapat dijadikan alasan sebagai proses pencetakan KTP-el yang lambat, sebab Kemendagri telah menyediakan jatah blangko KTP-el untuk setiap wilayah yang tersebar di Indonesia. Bahkan Kemendagri Tjahjo Kumolo mengancam akan memecat Kepala Dispenduk yang lalai soal blangko tersebut.

Namun apabila "Dalam hal Pejabat pada Instansi Pelaksana melakukan tindakan atau sengaja memperlambat pengurusan Dokumen Kependudukan dalam batas waktu yang telah ditentukan dalam undang-undang ini dikenakan sanksi berupa denda paling banyak Rp 10.000.000,00 (sepulu juta rupiah)" diatur dalam Bab XI Sanksi Administratif Pasal 92 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Sehingga dalam hal ini, pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai belum dapat dikatakan memenuhi salah satu asas pelayanan publik yaitu asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 4 huruf l Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Akan tetapi, pada hakikatnya permasalahan ketersediaan blangko KTP-el ini menjadi tanggung jawab Pemerintah Pusat. Hal ini dikarenakan Pemerintah melalui Menteri berwenang menyediakan blangko KTP-el bagi Kabupaten/Kota, sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 5 huruf f Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Selanjutnya, untuk permasalahan terkait dengan Kartu Identitas Anak (KIA) di Indonesia muncul berbagai pandangan dan tanggapan masyarakat, dimana sebagian masyarakat menganggap KIA tidaklah penting dan tidak memiliki alasan yang kuat untuk menerapkan kepemilikan KIA. Padahal Kartu Identitas Anak (KIA) ini sangatlah penting untuk mempermudah pemenuhan hak anak tersebut atau supaya data anak tersebut diakui oleh Negara. Namun pada kenyataannya, hingga saat ini masih banyak warga Indonesia yang tidak memiliki keinginan untuk membuat atau memiliki Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini dikarenakan peraturan yang masih dikatakan sangat baru yang ditetapkan pada tanggal 14 Januari 2016 dan merupakan langkah baru pemerintah dalam upaya memenuhi hak identitas anak, sehingga ini merupakan hal yang lumrah terjadi apabila masih terdapat pertentangan di masyarakat. Karena untuk mewujudkan sebuah peraturan agar dapat diterima dan dilaksanakan oleh masyarakat memang tidaklah mudah dan membutuhkan proses yang cukup panjang.

Ketentuan yang mengatur mengenai Kartu Identitas Anak memang sudah ada seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak dan Peraturan Bupati Manggarai Nomor 39 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai yang didalamnya juga mengatur KIA. Namun peraturan-peraturan tersebut belum mengatur secara lengkap, karena hanya mengatur mengenai syarat dan tata cara pelaksanaan teknis dalam penerbitan KIA saja, belum mengatur mengenai penegakan hukum terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan KIA serta belum adanya

---

ketentuan sanksi hukum bagi masyarakat yang melanggar peraturan ini. Sehingga dalam hal ini diharapkan masyarakat dapat merasakan pelayanan publik yang sesuai dengan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 huruf f Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni Asas Partisipatif.

Penyelenggara berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik serta wajib melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, hal ini diatur dalam Pasal 15 huruf e dan f Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Namun apabila Penyelenggara melanggar ketentuan tersebut maka akan dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 54 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Apabila pelaksana melanggar ketentuan tersebut maka akan dikenai sanksi teguran tertulis, sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 54 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam Penjelasan Undang-Undang Administrasi Kependudukan yakni Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, menyatakan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan itu sendiri bertujuan untuk memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminasi dan dengan pelayanan publik yang professional dan untuk memberikan perlindungan atas status hak sipil penduduk. Namun apabila hak asasi di bidang administrasi kependudukan tersebut tidak dapat dirasakan oleh masyarakat, maka yang bersangkutan berhak melakukan pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, hal ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 40 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai perlindungan hukum dari pemerintah terhadap pelayanan administrasi kependudukan bagi warga negara, dengan melihat pelaksanaan perlindungan hak-hak warga negara di bidang administrasi kependudukan tersebut di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai. Sehingga penulis akan membuat karya tulis dalam bentuk Skripsi dengan judul

“Perlindungan Hukum Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Warga Negara di Wilayah Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai.”

## **METODE**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris. Yuridis empiris merupakan penelitian yang ditinjau melalui aspek hukum, dalam hal ini adalah peraturan-peraturan yang diimplementasikan dalam kenyataan atau praktek yang terjadi di lapangan. Penelitian yuridis empiris merupakan suatu penelitian yang dilakukan di masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta kemudian diteruskan dengan menemukan masalah lalu menuju pada identifikasi masalah dan yang terakhir untuk mencari penyelesaian masalah. Penelitian ini hanya mengidentifikasikan tentang Bentuk Jaminan perlindungan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Manggarai, artinya peneliti hanya akan mendeskripsikan kondisi yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai apakah terjadi persesuaian antara hasil penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya. Aspek-aspek yang akan diteliti pada penelitian ini lebih tepat diungkap melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

---

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Bentuk Jaminan Perlindungan Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Warga Negara Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Keterbukaan(Transparansi)**

Keterbukaan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kriteria penilaian kualitas pelayanan. yang dimaksud dalam aspek ini ialah prosedur pelayanan administrasi kependudukan dengan baik dan benar sesuai ketentuan-ketentuan yang berlaku. Mengenai pelayanan Administrasi kependudukan pihak capil dalam hal ini sudah bekerja keras untuk melakukan pelayanan lebih baik akan tetapi jika dilihat dari hasil Penelusuran yang dilakukan Peneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai memperlihatkan adanya ketidaksinambungan antara peraturan-peraturan yang berlaku dengan tindakan yang dilakukan oleh oknum petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai. Ketidaksinambungan yang terjadi dapat dilihat dari segi jaminan pelayanan yang ditawarkan, seperti “pelayanan dilakukan secara gratis”. akan tetapi dispendukcapil Kabupaten Manggarai masih terdapat oknum yang melakukan Pungli kepada masyarakat golongan kelas bawah atau masyarakat minoritas yang dapat dikatakan tidak tahu menahu akan pelayanan yang dilakukan. peneliti juga melihat Dispendukcapil Kabupaten Manggarai tidak memiliki Satuan Pengamanan (Satpam) yang bertugas sebagai penyelenggaraan keamanan dan penertiban.

Hasil Observasi Peneliti memperlihatkan Sarana pendukung layanan seperti papan informasi juga tidak ditempatkan dengan baik. Akibatnya warga masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan tersebut menjadi korban dalam transaksi bersama oknum calo dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Padahal pelayanan yang dilakukan di Dispendukcapil Kabupaten Manggarai tidak memungut biaya satupun atau pelayanan dilakukan secara gratis, Seperti yang dikatakan Sekretaris Dispendukcapil Kabupaten Manggarai Berdasarkan Wawancara yang dilakukan Peneliti pada 2023-03-23:

“Pelayanan yang dilakukan disini tidak ada Tarif Pelayanan artinya Pelayanan dilakukan secara gratis tanpa adanya pungutan Biaya”

Berdasarkan Hasil wawancara di atas peneliti menilai masih kurangnya fasilitas sarana prasarana penunjang layanan dalam mengurus kepentingan masyarakat berkaitan dengan administrasi kependudukan. Pemerintah dalam hal ini Dispendukcapil Kabupaten Manggarai juga harus lebih memperhatikan informasi pendukung layanan, sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan akan lebih mudah mengakses informasi layanan tersebut. Papan informasi ini harus diletakkan di tempat yang strategis, sehingga masyarakat yang datang ke Disdukcakil dapat langsung melihat dan membaca informasi yang terdapat di papan tersebut. Sarana prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai bisa dikatakan sudah mampu mendukung pelayanan secara prima kepada masyarakat. Seperti yang telah disampaikan oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

“Sarana prasarana pendukung kerja sebagian telah terpenuhi, Seperti Sarana: Komputer PC, Berkas Pemohon, Printer, Kertas HVS A4 80 gr, Prasarana: Ruang kerja, Ruang tunggu, Listrik, Wifi, TV, Alat komunikasi (HP) namun untuk lokasi di tempat saat ini di pandang kurang memenuhi fasilitas sarana prasarana namun saat ini DISDUKCAPIL sedang dalam proses penambahan gedung baru agar lebih representatif.” Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk. – wawancara 18 Januari 2023

Pendapat serupa juga disampaikan oleh sekretaris Disdukcakil Kabupaten Manggarai – Paulus Ngambol, S.Sos Beliau mengungkapkan bahwa meskipun telah mampu mendukung proses pelayanan,

akan lebih baik jika kuantitas dan kualitas sarana prasarana pendukung ditingkatkan (wawancara pada 25 Januari 2023).

“Kurangnya kualitas fasilitas sarana prasarana seperti fasilitas penyandang Disabilitas, tempat menyusui, musholah dll juga ingin dirasakan oleh masyarakat yang mengajukan permohonan layanan.”

Kurangnya fasilitas sarana prasarana penunjang layanan juga dirasakan oleh masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Menurut Pius Jehoma (berdasar wawancara 15 Januari 2023), fasilitas yang diberikan dalam menunggu layanan di Disdukcapil Kabupaten Manggarai masih kurang, karena di ruang tunggu belum ada buku bacaan atau koran, serta masih belum ada Mushola untuk masyarakat Muslim. Selanjutnya, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik, Pius Jehoma (masyarakat, wawancara 15 Januari 2023) memberikan saran kepada instansi terkait untuk menggunakan pengeras suara pada saat memanggil antrian.

### **Kepastian hukum**

Secara normatif peraturan dibuat berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan diamanatkan secara pasti, karena mengatur secara jelas dan logis tentang Administrasi Kependudukan, maka tidak akan menimbulkan keraguan karena adanya multitafsir sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Konflik norma yang ditimbulkan dari ketidakpastian peraturan perundang-undangan dapat berbentuk kontestasi norma, reduksi norma, atau distorsi norma. Hasil Penelusuran yang dilakukan Peneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai memperlihatkan adanya ketidasinambungan antara peraturan-peraturan yang berlaku dengan tindakan yang dilakukan oleh oknum petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai. Ketidaksinambungan yang terjadi dapat dilihat dari segi jaminan pelayanan yang ditawarkan, seperti melakukan pelayanan secara gratis, akan tetapi dispendukcapil Kabupaten Manggarai masih terdapat oknum yang melakukan Pungli kepada masyarakat golongan kelas bawah atau masyarakat minoritas yang dapat dikatakan tidak tahu menahu akan pelayanan yang dilakukan. Peneliti juga melihat Dispendukcapil Kabupaten Manggarai tidak memiliki Satuan Pengamanan (Satpam) yang bertugas sebagai penyelenggaraan keamanan dan penertiban.

Hal demikian juga disampaikan oleh Ibu Eni, selaku masyarakat kabupaten Manggarai dalam Wawancara yang dilakukan 10 februari 2023 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Manggarai:

"Saya sendiri sudah berulang kali menerima pelayanan tapi sampai pada saat ini Dispendukcapil masih belum terdapat Petugas Keamanan dalam mendukung keamanan pelayanan"

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Republik Indonesia. Berbagai Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa dengan tegas menjamin hak setiap Penduduk untuk membentuk keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah, memperoleh status kewarganegaraan, menjamin kebebasan memeluk agama, dan memilih tempat tinggal di wilayah Republik Indonesia dan meninggalkannya, serta berhak kembali, serta Adanya jaminan pelayanan publik yang disediakan Pemerintah Daerah kepada masyarakat. Untuk itu setiap Pemerintah Daerah wajib membuat maklumat pelayanan publik sehingga masyarakat di Daerah tersebut tahu jenis pelayanan publik yang disediakan, bagaimana mendapatkan aksesnya serta kejelasan dalam prosedur dan biaya untuk memperoleh pelayanan publik tersebut yang dialami oleh seseorang

---

merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan.

Untuk itu, setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

### **Keadilan/Kemufakatan**

Dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh demi mengatasi permasalahan kependudukan, perlu dilakukan penyesuaian terkait Bentuk Jaminan Perlindungan Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Warga Negara Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan dalam hal ini Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pada dasarnya suatu pelayanan administrasi kependudukan akan lebih terkondisikan jika suatu pelayanan berjalan sesuai standar pelayanan yang ada tanpa adanya diskriminasi pelayanan sehingga masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan publik juga akan lebih enggan dalam memperoleh atau mencapai pelayanan publik.

Berdasarkan Hasil Penelitian melalui metode wawancara kepada sekretaris Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai mengatakan:

“Diskriminatif Pelayanan hanya dilakukan oleh oknum tidak bertanggung jawab yang mengatasnamakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai. Hal tersebut dikarenakan Masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya mengakses informasi memperoleh pelayanan dokumen kependudukan yang baik. Padahal Dispendukcapil telah proaktif mendekatkan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat melalui metode pelayanan stelsel aktif namun masih terdapat banyak masyarakat wajib dokumen kependudukan berjumlah tidak mendatangi tempat pelayanan tersebut.”

Pelayanan yang dilakukan tersebut juga diawasi langsung oleh pemerintah yang diatur dalam UU No 24 Tahun 2013 tentang pelayanan publik yang dimana terdapat pada Ketentuan Pasal 76 yang berbunyi “Setiap orang dilarang memerintahkan dan/atau memfasilitasi dan/atau melakukan manipulasi Data Kependudukan dan/atau elemen data Penduduk.” Ketentuan yang sama juga terdapat pada pasal 79 yang berbunyi “ Data Perseorangan dan dokumen kependudukan wajib disimpan dan dilindungi kerahasiaannya oleh Negara, Menteri sebagai penanggung jawab memberikan hak akses Data Kependudukan kepada petugas provinsi dan petugas Instansi Pelaksana serta pengguna, Petugas dan pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilarang menyebarluaskan Data Kependudukan yang tidak sesuai dengan kewenangannya, Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan, ruang lingkup, dan tata cara mengenai pemberian hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Menteri. Di antara Pasal 79 dan Pasal 80 disisipkan 1 (satu) pasal, yakni Pasal 79A sehingga berbunyi sebagai berikut: “Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya.”

### **Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai**

---

---

## **Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

### **1. Sumber Daya Manusia**

Kemampuan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia adalah suatu keharusan dan wajib, jika menginginkan pencapaian dalam pelaksanaan implementasi kebijakan yang dilakukan. Keberhasilan suatu kebijakan implementasi tidak terlepas dari bagaimana dapat memanfaatkan sumberdaya manusia yang tersedia, dan bagaimana dapat meningkatkan kualitas SDM tersebut, sehingga mereka mampu dan memiliki kompetensi yang diharapkan dalam pelayanan publik. Sebagai Dinas yang diberi tanggungjawab untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dibidang administrasi kependudukan, sudah barang tentu harus didukung dengan sumberdaya manusia yang handal, khususnya pada pengetahuan dan ketrampilan penggunaan IT, karena pelayan publik kedepan sepenuhnya akan menggunakan IT, dan pelayanan akan dilakukan system on-line, dimana petugas Disdukcapil harus dan wajib menguasai pengetahuan dan ketarmpilan tentang IT dalam penggunaannya sehari-hari. Kepemerintahan yang baik (*good governance*) adalah prasyarat bagi terbentuknya pemerintahan yang efektif dan demokratis. *Good governance* digerakan oleh prinsip-prinsip partisipatif, penegakan hukum yang efektif, transparansi, responsif, kesetaraan, visi strategis, efektif dan efisien, profesional, akuntabel dan pengawasan yang efektif.

*Good governance* memiliki prinsip yang dimana dikemukakan oleh UN Development Program (UNDP) adalah:

- a. Partisipasi (*participation*), artinya setiap warga negara memiliki kesetaraan suara dalam pembuatan kebijakan.
- b. Ketanggapan atas kebutuhan stakeholder (*responsiveness*) dalam pengelolaan lembaga, Terhadap prinsip yang sehat dan peraturan perundangan yang berlaku.
- c. Kemampuan untuk menjembatani perbedaan kepentingan diantara masyarakat, agar terciptanya konsensus bersama.
- d. Akuntabilitas (*accountability*), yaitu kejelasan mengenai fungsi, struktur, sistem, dan pertanggungjawaban perangkat lembaga kepada stakeholder secara efektif.
- e. Transparansi (*transparency*), yaitu adanya keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan mengemukakan informasi yang relevan dalam pengambilan kebijakan.
- f. Memiliki visi yang luas dan berjangka panjang untuk memperbaiki dan menjamin keberlanjutan pembangunan sosial dan ekonomi.
- g. Kesetaraan dan kewajaran (*fairness*), yaitu perlakuan yang adil atas seluruh masyarakat dalam memenuhi hak-hak untuk meningkatkan taraf hidupnya, berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku.

### **2. Susunan Kepegawaian**

**Tabel 1. Komposisi Aparatur Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kondisi s/d Bulan Agustus Tahun 2016**

No.	Bidang	Komposisi Aparatur Dispendukcapil (Orang)				Total (Orang)
		Pejabat Struktural	Staf	Tenaga Fungsional	Tenaga Honorer	
1.	Sekretariat	5	8	-	1	14

2.	Pelayanan Pendaftaran Penduduk	4	1	-	9	14
3.	Pelayanan Pencatatan Sipil	4	1	-	4	9
4.	Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	3	-	-	2	5
5.	Pemanfaatan Data & Inovasi Pelayanan	4	-	-	2	6
Jumlah Orang		20	10	-	18	48
Persentase (%)		41,6	20,83	-	37,5	100

Berdasarkan tabel 1. Komposisi aparatur dinas kependudukan, digambarkan bahwa sekretariat dispendukcapil dan bidang Pendaftaran Penduduk Dispendukcapil memiliki jumlah aparatur/staf yang lebih banyak dibandingkan dengan bidang lainnya, hal demikian selain karena beban kerja yang cukup tinggi juga untuk menunjang kelancaran pencapaian kinerja utama kantor yaitu kepemilikan KTP E dan Kepemilikan Kartu Keluarga. Selain itu, dapat juga diuraikan pada bagian ini bahwa untuk UPTD kecamatan dan jabatan fungsional pada Struktur Dispendukcapil Kabupaten Manggarai sampai saat ini belum terisi atau masih terdapat kekosongan.

### 3. Komposisi Aparatur Berdasarkan Golongan

Tabel 2. Komposisi Aparatur Berdasarkan Golongan Kondisi s/d Bulan Agustus Tahun 2016

No.	Bidang	Golongan				Total (Orang)
		I	II	III	IV	
1.	Sekretariat	-	6	4	2	12
2.	Pelayanan Pendaftaran Penduduk	-	-	5	1	6
3.	Pelayanan Pencatatan Sipil	-	1	3	1	5
4.	Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	-	-	2	1	3
5.	Pemanfaatan Data & Inovasi Pelayanan	-	-	3	1	4
Jumlah Orang		-	7	17	6	30
Persentase (%)		0	23.33	56.66	20	100

Berdasarkan data pada tabel 2. Komposisi aparatur, diperoleh gambaran bahwa komposisi aparatur dengan pangkat/golongan III masih mendominasi dengan persentase sebesar 56,66% dari total pegawai Dispendukcpil yang ada.

#### 4. Kualifikasi Pendidikan

Tabel 3. Jumlah Aparatur Dan Kualifikasi Pendidikan

No.	Bidang	Pendidikan (Orang)					Total (Orang)
		SMP	SMA	D-3	S1	S2	
1.	Sekretariat	-	5	2	6	-	13
2.	Pelayanan Pendaftaran Penduduk	-	3	1	1	-	5
3.	Pelayanan Pencatatan Sipil	-	3	1	1	-	5
4.	Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	-	1	-	-	2	3
5.	Pemanfaatan Data & Inovasi Pelayanan	-	3	-	1	-	4
Jumlah Orang		-	15	4	9	2	30
Persentase (%)		-	46,87	13,33	30	6,66	100

Berdasarkan Tabel 3. Jumlah aparatur dan kualifikasi pendidikan, diperoleh gambaran bahwa tingkat pendidikan aparatur terendah adalah S 2(6,66 %) dan tertinggi adalah berpendidikan SMA (46,87%).

#### 5. Pendidikan Penjurangan / Diklat Struktural

Tabel 4. Komposisi Aparatur Berdasarkan Pendidikan Penjurangan/Diklat Struktural

No.	Bidang	Pendidikan Struktural (Diklat PIM)			Total (Orang)
		PIM – II	PIM - III	PIM - IV	
1.	Sekretariat	1	-	2	3
2.	Pelayanan Pendaftaran Penduduk	-	-	4	4
3.	Pelayanan Pencatatan Sipil	-	-	3	3
4.	Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	-	-	2	2
5.	Pemanfaatan Data & Inovasi Pelayanan	-	1	1	2
Jumlah Orang		1	1	12	14
Persentase (%)		7,14	14,3	85,7	100



Dengan demikian, peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan khususnya sumber daya aparatur merupakan salah satu prioritas penting dan strategis pada masa ini dan masa yang akan datang. Terkait dengan hal tersebut, dapat digambarkan kondisi kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai sampai dengan bulan Desember Tahun 2022 yaitu sebanyak 30 orang (PNS) dan 15 orang non PNS (tenaga honorer).

### **Dinamika Tantangan Kinerja Pelayanan Dispendukcapil**

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan Dispendukcapil kurun waktu lima tahun ke depan, perlu mengetahui dinamika tantangan dan peluang yang ada guna mempertajam kebijakan pelayanan Dispendukcapil untuk mendukung pencapaian target dan sasaran RPJMD.

#### **Tantangan/Threats**

1. Masih Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Masih kurangnya jumlah aparatur pengelola kependudukan dan pencatatan sipil dibanding dengan jumlah dan sebaran penduduk;
3. Masih Rendahnya kapasitas aparatur pengelola kependudukan dan pencatatan sipil terutama yang berkaitan dengan penguasaan teknologi informasi;
4. Belum tersedianya jaringan online SIAK antara kecamatan dengan kabupaten, serta antara kendaraan pelayanan keliling (mobile) dengan SIAK kabupaten;
5. Belum terbentuknya UPT Dinas tingkat kecamatan dalam rangka pendekatan pelayanan kepada masyarakat;
6. Belum optimalnya fungsi infrastruktur pendukung (listrik dan jaringan internet) dalam pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
7. Gedung kantor yang belum sesuai dengan standart pelayanan publik.

#### **Peluang/Oportunity**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Salah satu substansi UU tersebut adalah perubahan metode pelayanan dalam kepengurusan administrasi kependudukan yang semula pasif menjadi metode stelsel aktif yaitu pelayanan langsung di lapangan oleh pemerintah untuk masyarakat wajib dokumen kependudukan;

1. Tersedianya regulasi pelayanan gratis dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sesuai UU tersebut pada point 1;
2. Tersedianya Dana APBD untuk urusan kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Tersedianya Dana APBN melalui Tugas Pembantuan untuk urusan kependudukan dan pencatatan sipil;
4. Adanya komitmen pemerintah pusat dalam upaya peningkatan kapasitas aparatur kependudukan dan pencatatan sipil melalui bimtek dan diklat yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat.
5. Adanya komitmen pemerintah pusat dalam menyediakan sarana dan prasarana jaringan komunikasi data kependudukan dan pencatatan sipil.

### **Identifikasi Permasalahan Berdasarkan Tugas dan Fungsi Pelayanan**

Isu-isu strategis dalam setiap tahapan pembangunan daerah merupakan dinamika kehidupan lingkungan yang strategis baik regional, nasional, maupun global. Isu-isu strategis menjadi perhatian dalam penyusunan perencanaan pembangunan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil

karena berdasarkan analisis terhadap isu-isu strategis yang berlangsung di lingkungan internal dan eksternal dispendukpencapil maka identifikasi terhadap permasalahan riil maupun potensial yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas dapat diminimalisir dan dieliminir sedini mungkin. Beberapa permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas Dispendukpencapil antara lain sebagai berikut:

1. Masih rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan

Indikator masih rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan terlihat dari data Tahun 2021 sebagai berikut:

- a. Kepemilikan Kartu Keluarga baru mencapai 47.496 Kartu Keluarga dari total yang telah diterbitkan sebesar 82.346 Kepala Keluarga (57,7%).
- b. Kepemilikan KTP Elektronik baru mencapai 129.386 KTP E dari total yang telah diterbitkan berjumlah 217.925 wajib KTP E (59,37%).
- c. Kepemilikan Akta Kelahiran baru mencapai 79.768 akta kelahiran dari total yang telah diterbitkan berjumlah 338.324 jiwa (23,58%).
- d. Kepemilikan Akta Perkawinan baru mencapai 2.841 Akta Perkawinan dari total yang telah diterbitkan berjumlah 81.523 pasangan nikah (3,48%).

2. Masih kurangnya jumlah pegawai untuk standart institusi pelayanan publik

Indikator masih kurangnya jumlah pegawai adalah keadaan pegawai riil dispendukpencapil adalah 45 orang, tidak sesuai dengan standart jumlah pegawai untuk institusi pelayanan publik yaitu 75 orang sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Manggarai dan Peraturan Bupati Nomor 45 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Unit Kerja pada Dinas Daerah Kabupaten Manggarai.

3. Belum optimalnya upaya membangun kerjasama dengan berbagai stakeholders pendukung pelayanan dokumen kependudukan.

Indikator Belum optimalnya upaya membangun kerjasama dengan berbagai stakeholders pendukung pelayanan dokumen kependudukan seperti: Rumah Sakit maupun Puskesmas, telah membangun kerjasama akan tetapi belum secara rutin dilaksanakan atau hanya bersifat insidental dan belum diatur secara formal sebagai bentuk inovasi pelayanan publik.

4. Gedung Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang belum representatif sebagai institusi pelayanan publik. Hal ini menyebabkan:

- a. Alur proses pekerjaan berjalan parsial;
- b. Keamanan perangkat teknologi yang digunakan dan penataan arsip dokumen kependudukan kurang terjamin;
- c. Kenyamanan pelayanan bagi pemohon kurang memuaskan;
- d. Kenyamanan kerja pegawai kurang optimal

Pelaksanaan pelayanan dalam Perlindungan Hak-Hak Warga Negara, terutama di bidang Pencatatan Sipil, dalam Penjelasan Undang-Undang Administrasi Kependudukan yakni Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, menyatakan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan itu sendiri bertujuan untuk memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminasi dan dengan pelayanan publik yang professional dan untuk memberikan perlindungan atas status hak sipil penduduk.

---

Hasil Penelitian yang dilakukan Peneliti menunjukkan Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai dipengaruhi oleh Masih kurangnya jumlah aparatur pengelola kependudukan dan pencatatan sipil dibanding dengan jumlah dan sebaran penduduk, Masih Rendahnya kapasitas aparatur pengelola kependudukan dan pencatatan sipil terutama yang berkaitan dengan penguasaan teknologi informasi, Belum tersedianya jaringan online SIAK antara kecamatan dengan kabupaten, serta antara kendaraan pelayanan keliling (mobile) dengan SIAK kabupaten, Belum terbentuknya UPT Dinas tingkat kecamatan dalam rangka pendekatan pelayanan kepada masyarakat, Belum optimalnya fungsi infrastruktur pendukung (listrik dan jaringan internet) dalam pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, Gedung kantor yang belum sesuai dengan standart pelayanan publik.

Besarnya presentase penduduk Kabupaten Manggarai yang belum memiliki Kartu Identitas Anak tersebut disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat mengenai syarat-syarat dalam membuat KIA, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di desa yang notabene SDM masyarakat yang masih rendah sehingga menganggap bahwa KIA belum terlalu penting dan tidak ada keperluan yang mendesak untuk memiliki Kartu Identitas Anak tersebut. Menurut hasil wawancara penulis dengan Bapak Paulus Ngambol selaku Sekretaris Dispendukcapil menyatakan bahwa “Persyaratan untuk membuat KIA sebenarnya sangat mudah, tapi masyarakat kalau tidak butuh tidak akan diurus. Padahal KIA itu sebagai salah satu syarat Penerimaan Peserta Didik Baru walaupun sifatnya belum mutlak”. Ketentuan yang mengatur mengenai Kartu Identitas Anak memang sudah ada seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak dan Peraturan Bupati Manggarai Nomor Manggarai Nomor 39 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Manggarai. dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai yang didalamnya juga mengatur KIA. Namun peraturan-peraturan tersebut belum mengatur secara lengkap, karena hanya mengatur mengenai syarat dan tata cara pelaksanaan teknis dalam penerbitan KIA saja, belum mengatur mengenai penegakan hukum terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan KIA serta belum adanya ketentuan sanksi hukum bagi masyarakat yang melanggar peraturan ini. Peneliti menilai pemerintah dal hal ini Dispendukcapil Kabupaten manggarai lebih menekankan kesadaran kepada masyarakat padahal sudah menjadi keewajiban pemerintah dalam menjamin keamanan dan kenyamanan pelayanan Sehingga dalam hal ini diharapkan masyarakat dapat merasakan pelayanan publik yang sesuai dengan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 huruf f Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni Asas Partisipatif. Penyelenggara berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik serta wajib melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, hal ini diatur dalam Pasal 15 huruf e dan f Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun apabila Penyelenggara melanggar ketentuan tersebut maka akan dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 54 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kemudian, dalam Pasal 17 huruf e Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga diatur bahwa Pelaksana dilarang melanggar asas penyelenggaraan publik. Apabila pelaksana melanggar ketentuan tersebut maka akan dikenai sanksi teguran tertulis, sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 54 ayat (1) UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

---

Dalam Penjelasan Undang-Undang Administrasi Kependudukan yakni Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, menyatakan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan itu sendiri bertujuan untuk memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminasi dan dengan pelayanan publik yang professional dan untuk memberikan perlindungan atas status hak sipil penduduk. Namun apabila hak asasi di bidang administrasi kependudukan tersebut tidak dapat dirasakan oleh masyarakat, maka yang bersangkutan berhak melakukan pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, hal ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 40 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **Upaya Perlindungan Hak-Hak Warga Negara Di Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai**

Terkait persebaran masalah yang sering terjadi peneliti dalam hal ini menemukan Upaya pencapaian pelayanan yang baik dan prima yang dimana dapat dilakukan dengan memperhatikan prinsip pelayanan sebagaimana yang tertuang di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang kemudian diadopsi dalam ketentuan yang terdapat di Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dijelaskan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Adapun prinsip atau pedoman pelayanan publik yang harus diperhatikan mencakup sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu proses pelayanan publik yang mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit;
2. Kejelasan yang memuat tentang:  
Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan berbagai persoalan/keluhan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Tanggung jawab, yaitu pejabat atau pimpinan penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk harus dapat bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan atau keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
4. Kepastian waktu, yaitu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dapat menentukan penyelesaian produk pelayanan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (antara 1 sampai 3 hari); Akurasi, yaitu produk pelayanan publik yang diterima oleh penerima pelayanan harus tepat, benar, dan sah; Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, santun baik tutur kata maupun sikapnya terhadap penerima pelayanan.; Keamanan, yaitu memberikan rasa aman dan kepastian hukum terhadap proses dan produk pelayanan publik; Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus nyaman, indah, dan bersih serta dilengkapi fasilitas pendukung seperti tempat ibadah, toilet, dan sebagainya.

Dalam hal ini pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dapat membuat kerjasama dengan pihak-pihak lain seperti: Pusat perbelanjaan, toko buku, maupun tempat wisata yang bertujuan

untuk menarik perhatian masyarakat Kabupaten Manggarai agar dapat berbondong-bondong untuk mengurus KIA setelah mengetahui banyaknya manfaat serta keuntungan yang dapat diperoleh dari KIA.

Sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 20 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 2 Tahun 2016 tentang KIA. Selain berfungsi sebagai data penduduk, KIA juga memiliki banyak manfaat bagi si anak itu sendiri yaitu digunakan untuk persyaratan mendaftar sekolah, sebagai syarat mengurus perbankan, yaitu ketika anak ingin memiliki tabungan sendiri. KIA digunakan sebagai syarat mendaftar BPJS. KIA digunakan untuk mengurus klaim asuransi. Hal ini dalam kasus jika si anak mengalami kecelakaan dan meninggal dunia, KIA adalah alat untuk mengidentifikasi dan juga mengurus klaim kesehatan. KIA digunakan dalam pengurusan imigrasi. KIA juga berfungsi untuk mencegah perdagangan anak. Selain itu KIA juga memiliki kegunaan seperti Sebagai upaya untuk meningkatkan pendataan warga negara Sebagai perlindungan dan pelayanan publik Sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. Amanat Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan.

“Administrasi Kependudukan diarahkan untuk memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi pelayanan publik yang profesional,” kata Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Yakobus Banggut, S.Sos.

“Sedangkan tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan antara lain memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk, memberikan perlindungan status hak sipil penduduk,” tambahnya.

Lebih lanjut dia menjelaskan bahwa tujuan administrasi kependudukan juga digunakan untuk menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya, mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu; dan menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan dengan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perlindungan hukum terhadap pelayanan administrasi kependudukan bagi warga negara berdasarkan peraturan perundang-undangan dijamin oleh Hukum Internasional maupun Hukum Nasional Indonesia, diantaranya yaitu: Konvensi Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik yang telah diratifikasi menjadi Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005, dan Konvensi Hak-Hak Anak yang telah diratifikasi menjadi Keputusan Presiden RI Nomor 36 Tahun 1990, Undang-Undang Dasar Negara RI Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan Konvensi Internasional tentang Hak Sipil dan Politik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kurangnya ketersediaan blangko KTP-el yang terjadi merata

**Pericks Paldini Jemali, Yohanes G. Tuba Helan, Norani Asnawi**

*Legal Protection of Population Administration Services for Citizens in the Working Area of the Population and Civil Registration Office of Manggarai Regency*

---

seluruh Indonesia berdampak di Kabupaten Manggarai, masyarakat belum mendapatkan hak identitas diri sebagaimana mestinya sehingga hanya memperoleh surat keterangan (suket) sebagai pengganti KTP-el sementara. Dalam hal ini terjadi pembiaran karena tidak adanya sanksi yang secara jelas mengatur mengenai penyediaan blangko. Kemudian, hak masyarakat di Kabupaten Manggarai untuk mendapatkan KIA sudah terpenuhi. Hanya saja kesadaran masyarakatnya untuk membuat KIA masih kurang, karena terdapat kelemahan hukum dalam regulasi mengenai KIA yaitu tidak mengatur secara jelas jangka waktu proses pembuatan KIA dan tidak adanya sanksi yang tegas apabila seorang warga negara tidak membuat KIA.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ridwan, H.R. 2011. Hukum Administrasi Negara. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Yusmad, Muammar Arafat. 2018. Hukum di Antara Hak dan Kewajiban Asasi. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Yanto, Nur. 2021. Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Marbun, S.F. 2013. Hukum Administrasi Negara II. Yogyakarta: FH UII Press. Anggono, Bayu Dwi. 2020. Perkembangan Pembentukan Undang-Undang di Indonesia. Jakarta: Konstitusi Press.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2017. Penelitian Hukum. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ravena, Dey dan Kristian. 2017. Kebijakan Criminal (Criminal Policy). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sumadiono, Wahono. 2018. Pedoman Umum Organisasi dan Administrasi RukunWarga Rukun Tetangga. Jakarta: CV Budi Utama.
- Ayunita, Khelda dan Abd. Rais Asman. 2016. Hukum Tata Negara Indonesia. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hayati, Tri. 2021. Era Baru Pertambangan: Di Bawah Rezim UU No.4 Tahun 2009. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Dewa, Muh Jufri. 2011. Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif PelayananPublik. Kendari: Unhalu Press.
- Nurmadjito. 2021. Tanya Jawab Undang-Undang Pelayanan Publik: AmanatNegara Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. Bandung: CV. MandarMaju.
- Lutfi, Mustafa dan Luthfi J. Kurniawan. 2020. Perihal Negara, Hukum danKebijakan Pelayanan Publik (Perspektif Politik Kesejahteraan, Kearifan Lokal, yang Pro Civil Society dan Gender). Malang: Setara Press.
- Undang-undang Peraturan daerah Kota Malang Nomor 15 Tahun 2007, tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan catatan sipil.
- Peraturan Daerah Kabupaten Malang No 2 tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang No 24 Tahun 2013, Tentang Administrasi Kependudukan Undang-
- Undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah
- Internet

**Pericks Paldini Jemali, Yohanes G. Tuba Helan, Norani Asnawi**

*Legal Protection of Population Administration Services for Citizens in the Working Area of the Population and Civil Registration Office of Manggarai Regency*

---

<http://www.malikazisahmad.wordpress.com/2020/01/13/pengertian-pengawasan.html> (7 Desember 2020).

<http://www.beacukai.go.id/profil/pelaksanaan-tugas-dan-fungsi.html> (8 desember2020)  
LamanFaidah, Nur. 2016. Melayani Publik. <https://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/hikmah/16/11/19/ogv49v301-melayani-publik>. Safutra, Ilham. 2019. 2,7 Penduduk Belum Rekam e-KTP.

<https://www.jawapos.com/nasional/21/05/2019/27-juta-penduduk-belum-rekam-e-ktp/>. [Diakses pada 09 Februari 2022]

Gumelar, Galih. 2018. Blangko Habis Bukan Alasan, Tjahjo Ancam Pecat Kadis Dukcapil.<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20180405034428-20-288371/blangko-habis-bukan-alasan-tjahjo-ancam-pecat-kadis-dukcapil>. [Diakses pada 11 Februari 2022]

<http://www.pekalongankab.go.id/v2/ar/joomla-pages-3/blog-joomla/108-berita/berita-lokal/9596-kini-e-ktp-bisa-dicetak-di-kecamatan>. [Diakses pada 09 Februari 2022]

. Blangko KTP Elektronik Habis, 18 ribu Warga Kabupaten Situbondo Gunakan Suket.<https://www.google.com/amp/s/jatim.antaranews.com/amp/berita/331791/blanko-ktp-elektronik-habis-18-ribu-warga-situbondo-gunakan-suket>.

Zhacky, Mochamad. 2019. Blangko e-KTP Kurang, Mendagri Tito: Ini Tumpahan Masalah.<https://m.detik.com/news/berita/d-4799159/blangko-e-ktp-kurang-mendagri-tito-ini-tumpahan-masalah>.

Ihsan, Danang Nur. 2020. Mengintip Cara Mesin ADM Bisa Cetak e-KTP Hanya

Menit. <https://www.google.com/amp/s/m.solopos.com/mengintip-cara-mesin-adm-bisa-cetak-e-ktp-hanya-1-menit-1051150/amp>.

Ananda,Putra. 2022. Blangko KTP Habis Anggaran Direvisi. <https://m.mediaindonesia.com/read/detail/274085-blangko-ktp-habis-anggaran-direvisi>.



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).