

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah sebagai wujud kewajiban menyelenggarakan berbagai pelayanan guna memenuhi hak dasar masyarakat yang dijamin konstitusi. Pemberian pelayanan publik pada prinsipnya dilakukan dan di tanggung jawabi oleh pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari seorang administrator diinginkan dapat mencerminkan sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada masyarakat secara luas baik masyarakat kelas atas sampai kepada masyarakat lemah dan kecil.

Pengertian pelayanan publik dapat di simpulkan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu pelayanan yang dilakukan pemerintah yaitu pelayanan administrasi kependudukan, Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi yang berwenang, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di setiap kabupaten dan kota memiliki kantor di seluruh Indonesia . Penyelenggaraan kependudukan di atur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

(UUAP), bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan.

Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan untuk semua masyarakat tanpa kecuali. Secara lebih rinci pada bagian penjelasan Undang-Undang tersebut dinyatakan bahwa tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah:

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah di akses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan ke masyarakatan.

Secara definisi, administrasi kependudukan dinyatakan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan

informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Artinya bahwa administrasi kependudukan merupakan proses untuk mendaftarkan setiap orang yang di akui sebagai warga masyarakat yang kemudian di beri atau di lengkapi dengan berbagai dokumen kependudukan.

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring ini di tanda tangani Menteri dalam Negeri Tjahjo Kumolo pada tanggal 16 Januari 2019 dan diundangkan agar semua orang dapat mengetahuinya dalam berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 (Nomor 152 oleh Dirjen) Peraturan Perundang-undangan Kementrian Hukum dan Hak Asasi manusia Widodo Ekatjahjana pada tanggal 19 Februari 2019 di Jakarta. Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring di latar belakang dengan pertimbangan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru. Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Tabalong dilakukan dengan cara memperkenalkan sistem aplikasi atau website khusus yang dapat di akses oleh masyarakat.

Melalui sistem ini, masyarakat dapat melakukan pendaftaran, perubahan data kependudukan, dan mendapatkan informasi terkait administrasi kependudukan tanpa harus mengunjungi kantor Disdukcapil secara langsung. Sebagai contoh, masyarakat bisa mengakses website resmi Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dan melakukan registrasi untuk membuat akun pengguna. Setelah memiliki akun, mereka bisa mengisi formulir pendaftaran online, mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan, dan melakukan permintaan perubahan data kependudukan jika diperlukan. Petugas administrasi kependudukan di Disdukcapil akan memproses permintaan tersebut secara online, melakukan verifikasi data, dan memberikan konfirmasi kepada pemohon.

Seluruh proses ini diawasi dan dimonitor untuk memastikan keakuratan data dan keamanan informasi pribadi masyarakat. Dengan adanya layanan administrasi kependudukan secara daring ini, diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses pengurusan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Tabalong, serta mengurangi potensi kemacetan dan antrian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan beberapa elemen kunci yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan. Berikut adalah penjelasan mengenai aspek-aspek tersebut:

1. Tujuan Utama

Peraturan Menteri dalam Negeri ini dirancang untuk memodernisasi administrasi kependudukan dengan menggunakan teknologi informasi. Tujuannya adalah untuk Mempercepat proses layanan administrasi kependudukan, Mengurangi antrean dan waktu tunggu bagi masyarakat dan Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

2. Pengembangan Infrastruktur Teknologi.

Disdukcapil Kabupaten Tabalong telah membangun sistem teknologi

informasi yang mendukung layanan daring. Ini termasuk:

- a. Portal Layanan Daring: Masyarakat dapat mengakses portal yang menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan, seperti pendaftaran penduduk, pengajuan KTP, akta kelahiran, dan lainnya.
- b. Sistem Database Terintegrasi: Data kependudukan di kelola dalam sistem yang terintegrasi untuk memastikan informasi yang akurat dan terkini.

3. Proses Layanan yang Daring.

Layanan administrasi kependudukan yang ditawarkan secara daring meliputi:

- a. Pendaftaran Penduduk: Masyarakat dapat mendaftar sebagai penduduk secara online, yang mempermudah proses administrasi.
- b. Pengajuan Dokumen: Warga dapat mengajukan permohonan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran tanpa harus datang langsung ke kantor.
- c. Pengecekan Status: Masyarakat dapat memantau status pengajuan dokumen melalui portal, sehingga mereka tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan informasi.

Secara keseluruhan implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 di Disdukcapil Kabupaten Tabalong merupakan langkah maju dalam modernisasi administrasi kependudukan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, layanan menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Upaya sosialisasi dan perlindungan data juga menjadi kunci untuk memastikan keberhasilan sistem ini dalam jangka panjang.

Disdukcapil Kabupaten Tabalong sudah menerapkan sistem pelayanan

Administrasi Kependudukan secara daring sejak tahun (2020) sampai sekarang ini (2024) setelah Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tersebut ditetapkan dan mempermudah dokumen seperti dalam sistemnya terciptanya:

1. Akta kelahiran (Perubahan, hilang atau rusak).
2. Akta kematian.
3. Akta pengakuan anak.
4. Kartu keluarga (Baru, Rumah tangga baru, Perubahan, Hilang atau rusak).
5. KIA (Kartu Identitas Anak) Baru, hilang atau rusak.
6. LAPAT KAKA KIA (Lahir Anak dapat Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan KIA).
7. Layanan Pencatatan Perubahan Nama .
8. Penerbitan KTP- El (Kartu tanda penduduk elektronik) hilang, rusak, buram tidak terbaca, atau perubahan elemen data.
9. Putusan SEHELAI (Perubahan Status Setelah Cerai).
10. SIAP (Sistem Informasi Akta Perkawinan) bagi non muslim.
11. SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia) antar Kabupaten atau Provinsi.
12. SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

Berdasarkan hasil observasi dilapangan ditemukan beberapa permasalahan terkait implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 di Disdukcapil Kabupaten Tabalong antara lain:

1. Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi.

Salah satu kendala utama dalam implementasi Peraturan Menteri dalam

Negeri nomor 7 tahun 2019 adalah keterbatasan infrastruktur dan teknologi di Disdukcapil Kabupaten Tabalong. Hal ini dapat meliputi:

- a. Konektivitas internet yang terbatas: akses internet yang tidak stabil atau lambat dapat menghambat proses pelayanan daring. Area pedesaan di Kabupaten Tabalong mungkin memiliki akses internet yang terbatas, sehingga sulit bagi masyarakat untuk mengakses layanan daring.
- b. Perangkat keras dan lunak yang tidak memadai: perangkat komputer, server, dan software yang usang atau tidak kompatibel dengan sistem online dapat menyebabkan gangguan dan kegagalan dalam proses pelayanan.
- c. Kurangnya sumber daya IT (Tenaga Informasi): keterbatasan sumber daya IT, seperti tenaga ahli IT dan anggaran untuk pemeliharaan sistem, dapat menghambat pengembangan dan pemeliharaan sistem online yang efektif.

2. Keterbatasan Kesadaran dan Literasi Digital Masyarakat.

Faktor lain yang menjadi kendala adalah kurangnya kesadaran dan literasi digital masyarakat di Kabupaten Tabalong . Hal ini dapat meliputi:

- a. Ketidak mampuan mengakses dan menggunakan layanan daring: masyarakat yang tidak familiar dengan teknologi digital mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan layanan daring.
- b. Ketakutan terhadap keamanan data: masyarakat mungkin khawatir tentang keamanan data pribadi mereka saat menggunakan layanan daring.
- c. Kurangnya kepercayaan terhadap sistem online: Masyarakat mungkin lebih percaya dengan pelayanan tatap muka daripada layanan daring.

Pada perkembangannya pelayanan sistem administrasi kependudukan secara daring yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten tabalong namun ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi, Kurangnya Kesadaran dan Literasi Digital Masyarakat oleh karna itu proses implementasi menjadi hambatan atau kendala dalam melakukan pelayanan administasi secara daring terkendalanya dari sumber daya manusia itu sendiri serta keterbatasan infrastruktur dan teknologi.

B. Fokus Penelitian

Disdukcapil Kabupaten Tabalong telah menerapkan peraturan Menteri dalam Negeri No 7 tahun 2019 tentang sistem pelayanan administrasi kependudukan secara daring untuk dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan lebih cepat dan mudah serta mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses layanan tanpa harus hadir secara fisik, sehingga meningkatkan kepuasan. Dalam menerapkan Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang sistem pelayanan administrasi kependudukan secara daring juga terdapat kendala, seperti misalnya Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi serta keterbatasan literasi digital masyarakat.

Kendala serupa juga dituliskan dalam penelitian yang dilakukan oleh Luthfi Alhamzi Munandar (2023) melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 di Disdukcapil Bandar Lampung.” Luthfi menuliskan bahwa kendala dalam Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 di Disdukcapil Bandar Lampung

permasalahan disebabkan karena terhambatnya pemberian kartu elektronik akibat pengadaan blangko yang terbatas jumlahnya sehingga banyak dari anggota masyarakat yang hanya memiliki KTP sementara maupun KTP yang lama atau belum diperbaharui padahal masa berlaku sudah habis. Pemeliharaan sistem penunggalan data dan pengadaan lisensi juga menjadi kendala dalam pembuatan (KTP-El) karena berbagai “moneypolitic” yang menghambat sistem teknologi untuk mempercepat cetak KTP-El bagi masyarakat diseluruh daerah.

Masalah terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat tersebut seperti ketersediannya jumlah tempat duduk yang belum mencukupi semua anggota masyarakat pengguna layanan, jumlah pegawai front office yang sedikit membuat waktu pelayanan hanya untuk mengambil dokumen yang sudah jadi harus menunggu antrian yang lama, padahal untuk mengambil dokumen yang dibutuhkan tidak seharusnya menunggu antrian yang terlalu lama namun cukup menunjukkan tanda bukti saja seperti pelayanan yang diberikan perusahaan ini bukan pelayanan swasta. Tanggapan masyarakat pengguna jasa tentang proses pelayanan yang dilakukan pegawai dalam melayani masyarakat.

Permasalahan tersebut bertolak belakang dengan teori yang dituliskan oleh Mazmanian dan Sabatier dalam (Subarsono, 2011.) ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*) dan variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*). Ketiga kelompok variabel ini saling berinteraksi dan dapat menentukan sejauh mana suatu kebijakan dapat di

implementasikan secara efektif. Memahami variabel-variabel ini adalah kunci untuk merancang strategi implementasi yang sukses.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 7 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN TABALONG.”

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang Administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Tabalong?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka secara objektif tujuan penelitian adalah Untuk Mengetahui implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang admintrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Tabalong.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat teoritis dan sekaligus praktis. Manfaat teoritis yang diharapkan dalam penelitian ini adalah untuk memperkaya informasi yang berkaitan dengan implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi

Kependudukan Secara Daring, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini menggunakan indikator keberhasilan implementasi kebijakan. Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam (Subarsono, 2011.) ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*) dan variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*).

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tabalong.
- b. Sebagai sistem administrasi kependudukan daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong, berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019, memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, efisiensi kerja bagi petugas, penghemat biaya operasional, dan keamanan data yang lebih baik.