

## **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK ATAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGASEM**

Oleh:

I Made Sugita,<sup>1</sup> Dwi Haryati<sup>2</sup>

### **INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penyebab pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem belum memenuhi 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*. 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. Data primer dan sekunder dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pertama, penyebab pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem belum sepenuhnya memenuhi prinsip-prinsip hukum pelayanan publik yang baik, khususnya prinsip keterbukaan, partisipatif dan akuntabilitas yaitu terklasifikasi menjadi 2 faktor penyebab yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berkaitan dengan belum teraplikasikannya standar pelayanan yang memadai, rendahnya pengetahuan petugas terhadap pelayanan publik yang baik berimplikasi pada ketelitian dan kedisiplinan petugas pelayanan, dan aspek kepemimpinan yang kurang tegas serta belum tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung. Faktor eksternal meliputi rendahnya pemahaman dari masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan, serta pengetahuan pejabat yang masih minim (jajaran pejabat pada tingkat desa). 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 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.

**Kata Kunci: Perlindungan hukum, Layanan Administrasi Kependudukan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Magister Hukum Kenegaraan, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada.

<sup>2</sup> Dosen Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada.

## LAW PROTECTION ON CIVIL ADMINISTRATION SERVICE RIGHTS IN POPULATION AND CIVIL REGISTRY AGENCY OF KARANGASEM REGENCY

By:

I Made Sugita,<sup>1</sup> Dwi Haryati<sup>2</sup>

### ABSTRACT

This study was aimed to investigate and analyze the cause of civil administration service in Population and Civil Registry Agency of Karangasem regency has not fulfilled the principles of public service law and also the law protection toward civil administration service rights in Population and Civil Registry Agency of Karangasem regency.

The design used to conduct this study was empiric law study. This study was a descriptive study. The data of the study included primary data and secondary data. The data collection technique used in primary data was field observation, whereas, the secondary data was collected through library research. The primary and secondary data were analyzed qualitatively.

The results of the study revealed that: first, the cause of civil administration service in Population and Civil Registry Agency of Karangasem regency has not fulfilled the principles of public service law, especially the principles of transparency, participative, and accountability, are classified into two cause factors including internal factor and external factor. The internal factor is related to the inapplicability of standard of good services, the officers low knowledge on good public services which is implied to officers accuracy and disciplines, and the non-strict leadership aspect, and also the incompleteness of the good facilities. The external factor includes the societies, low understanding on the civilization document importance, and also the officials, low knowledge (the village official officers). The second, the law protection on societies, rights on civil administration service in Population and Civil Registry Agency of Karangasem regency as has been regulated in the Law of the Republic of Indonesia Number 24, 2013, Article 2 on the Change of the Law of the Republic of Indonesia Number 23, 2006 on Civil Administration has not been conducted fully as what has been regulated. The societies rights which have not been conducted fully have to receive the law protection, whereas it does not get positive response and arrangement which support the society. The organization of societies complaints on the Population and Civil Registry Agency of Karangasem regency has not been organized well and thus, the societies rights to receive the law protection for their rights do not receive a clear arrangement. Moreover, the societies knowledge on the complaints procedure to others institutions, in this case Ombudsman are low, and thus, the complaints to this institution has never been conducted to receive their law protection.

**Key Words: Law protection, Civil administration service, and Population and civil registry agency.**

---

<sup>1</sup>Student of State Law, Law Faculty, Gadjah Mada University.

<sup>2</sup>Lecturer of State Administration Law, Law Faculty, Gadjah Mada University.