



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BAGI WARGA NEGARA**

**(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Jember)**

*The Legal Protection of Population and Administration Services for Citizen
(The Legal Issues in Implementation of the Main Tasks and Functions Official
Residence and Civil Register District Jember)*

SHAFIRA PUTRI RANIVA

NIM. 160710101565

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BAGI WARGA NEGARA
(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Jember)**

*The Legal Protection of Population and Administration Services for Citizen
(The Legal Issues in Implementation of the Main Tasks and Functions Official
Residence and Civil Register District Jember)*

SHAFIRA PUTRI RANIVA

NIM. 160710101565

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2020**

MOTTO

“Barangsiapa melepaskan kesusahan duniawi seorang Muslim, Allah akan melepaskan kesusahannya pada hari kiamat. Barangsiapa memudahkan seorang yang mendapat kesusahan, Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan akhirat”.¹

(HR. Muslim)



¹ <https://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/hikmah/16/11/19/ogv49v301-melayani-publik>, diakses pada 1 Maret 2020, pukul 09.35.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua Orang tua yang sangat saya cintai, sayangi, banggakan, dan hormati, Ayahanda Yimran dan Ibunda Maila Aviva. Terimakasih atas segala doa restu, semangat, kasih sayang, serta semua pengorbanan yang tidak ternilai oleh apapun;
2. Bapak/Ibu Guru sejak Taman Kanak-Kanak sampai Sekolah Menengah Atas dan Bapak/Ibu Dosen Perguruan Tinggi. Terimakasih atas segala ilmu, pengalaman yang telah diberikan kepada saya serta telah mendidik dan membimbing saya untuk senantiasa menjadi lebih baik;
3. Almamater tercinta Universitas Jember yang saya banggakan.

PRASYARAT GELAR

**Perlindungan Hukum Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan
Bagi Warga Negara**

**(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Jember)**

*The Legal Protection of Population and Administration Services for Citizen
(The Legal Issues in Implementation of the Main Tasks and Functions Official
Residence and Civil Register District Jember)*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Hukum

SHAFIRA PUTRI RANIVA

NIM. 160710101565

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER


FAKULTAS HUKUM

2020

**PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL : 19 MEI 2020**

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,



**Totok Sudaryanto, S.H., M.S
NIP. 195701221982031002**

Dosen Pembimbing Anggota,



**Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H
NIP. 198206232005011002**

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

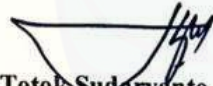
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BAGI WARGA NEGARA
(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Jember)**

Oleh

SHAFIRA PUTRI RANIVA

NIM. 160710101565


Dosen Pembimbing Utama



Totok Sudarvanto, S.H., M.S

NIP. 195701221982031002

Dosen Pembimbing Anggota



Dr. Basu Dwi Anggono, S.H., M.H

NIP. 198206232005011002

Mengesahkan

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

Penjabat Dekan



Dr. Moh. Ali, S.H., M.H.

NIP. 197210142005011002

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 19

Bulan : Mei

Tahun : 2020


Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember:

Panitia Penguji:

Ketua

Sekretaris


Antikowati, S.H., M.H.
NIP. 196112021988022001

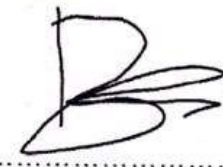

Gautama Budi Arundhati, S.H., LL.M.
NIP. 197509302002121006

Dosen Anggota Penguji :

1. Totok Sudaryanto, S.H., M.S
NIP. 195701221982031002


.....

2. Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H
NIP. 198206232005011002


.....

PERNYATAAN

Saya sebagai penulis yang bertanda tanga di bawah ini:

Nama : SHAFIRA PUTRI RANIVA
NIM : 160710101565
Fakultas/Program Studi : Hukum/Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: **“Perlindungan Hukum Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Warga Negara (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember)”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali dalam hal pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak lain serta bersedia mendapat sanksi akademik jika pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Mei 2020



SHAFIRA PUTRI RANIVA
NIM. 160710101565

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Warga Negara (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi Ilmu Hukum dan mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dorongan, bantuan, serta do'a dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Totok Sudaryanto, S.H., M.S., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberi dukungan, bimbingan, serta saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
2. Bapak Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberi dukungan, bimbingan, serta saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
3. Ibu Antikowati, S.H., M.H., selaku Ketua Penguji yang telah menguji dan banyak memberikan bimbingan, saran dan masukan serta pengarahan dalam penulisan ini hingga terselesaikannya skripsi ini;
4. Bapak Gautama Budi Arundhati, S.H., LL.M., selaku Sekretaris Penguji yang telah menguji dan memperikan pengarahan demi perbaikan skripsi ini;
5. Bapak Halif, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasihat selama masa perkuliahan;
6. Bapak Moh. Ali, S.H., M.H., selaku Penjabat Universitas Jember;
7. Ibu Dr. Dyah Octorina Susanti, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;

9. Bapak Dr. Aries Harianto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
10. Ayahanda tercinta Yimran dan Ibunda tercinta Maila Aviva yang sangat saya hormati dan sayangi, senantiasa selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan, semangat, motivasi, dan nasihat selama ini;
11. Adikku tercinta Ridho Ramadia Altaf yang sangat saya sayangi dan banggakan, senantiasa selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, dan keceriaan selama ini;
12. Sahabat-sahabat penulis, Belgis, Shavira, Kiki, Lisa, Salsa, Dila, Lintang, Aucky, Amanah, Uly, dan Bapak Anung sebagai guru BK pada saat SMA yang sudah kami anggap seperti bapak sendiri, dan masih banyak lagi yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis, terima kasih untuk segala do'a, dukungan, semangat dan kebersamaan selama ini.
13. KKN 266 Sentong Kabupaten Probolinggo, Ida, Atik, Hasan, Uyun, Kiki, Devi, Mulqi, Dimas, Deo, dan Ibu Asika sebagai ibu selama kami KKN, terima kasih untuk segala do'a, dukungan, semangat dan kebersamaan selama ini.

Tiada balas jasa yang dapat saya berikan kecuali harapan semoga amal kebbaikannya mendapat imbalan dari Allah SWT. Saya juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya saya mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya.

Jember, 19 Mei 2020

Penulis

RINGKASAN

Perlindungan hukum diperlukan terhadap hak-hak warga negara dalam memperoleh pelayanan di bidang administrasi kependudukan, salah satunya hak untuk mendapatkan identitas diri. Dimana identitas diri tersebut sangatlah penting sebagai sebagai tanda pengenal sekaligus tanda status kewarganegaraan yang dimiliki seseorang untuk mendapatkan hak-haknya dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu bentuk identitas diri dapat berupa Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Untuk melihat dan mengetahui secara dekat, apakah hak-hak warga negara di bidang administrasi kependudukan telah terpenuhi, maka peneliti melakukan studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Rumusan masalah yang dikemukakan dalam skripsi ini yaitu: *pertama*, apa bentuk jaminan perlindungan pelayanan administrasi kependudukan bagi warga negara berdasarkan peraturan perundang-undangan. *Kedua*, bagaimana pelaksanaan perlindungan hak-hak warga negara di bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Tujuan penulisan skripsi ini secara umum yaitu, melengkapi dan memenuhi tugas sebagai persyaratan utama yang bersifat akademis guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember. Adapun tujuan khusus dari penulisan skripsi ini yaitu untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan bagi warga negara berdasarkan peraturan perundang-undangan, serta untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan perlindungan hak-hak warga negara dibidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam menulis skripsi ini adalah penelitian hukum dengan pendekatan yuridis sosiologis (*socio-legal approach*). Pendekatan masalah skripsi ini yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual.

Tinjauan pustaka yang digunakan yaitu terdiri dari pengertian perlindungan hukum, pengertian administrasi kependudukan, pengertian warga negara, hak dan kewajiban warga negara, macam-macam hak-hak warga negara di bidang administrasi kependudukan, kerangka hukum jaminan perlindungan hak-hak administrasi kependudukan bagi warga negara yang terbagi menjadi kerangka hukum internasional dan kerangka hukum nasional, pengertian pelayanan publik, standar dan prinsip pelayanan publik, asas pelayanan publik, bentuk pelayanan publik.

Berdasarkan pembahasan dalam skripsi ini, terdapat dua pokok bahasan yaitu mengenai bentuk jaminan perlindungan pelayanan administrasi kependudukan bagi warga negara berdasarkan peraturan perundang-undangan dan pelaksanaan perlindungan hak-hak warga negara di bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Pada pembahasan pertama, terbagi menjadi 2 (dua) pokok pembahasan yaitu: *pertama*, bentuk jaminan perlindungan pelayanan administrasi kependudukan bagi warga negara berdasarkan peraturan perundang-undangan. *Kedua*, pemenuhan jaminan perlindungan pelayanan administrasi kependudukan bagi warga negara secara Nasional. Pada pembahasan kedua, membahas mengenai pelaksanaan

perlindungan hak-hak warga negara di bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember terbagi menjadi 3 (tiga) pokok pembahasan yaitu: *pertama*, gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *Kedua*, pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk dan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *Ketiga*, upaya perlindungan hak-hak warga negara di bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa: *Pertama*, perlindungan hukum terhadap pelayanan administrasi kependudukan bagi warga negara berdasarkan peraturan perundang-undangan dijamin oleh UUD 1945, Konvensi Hak Sipil dan Politik yang diratifikasi menjadi Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005, Konvensi Hak-Hak Anak yang diratifikasi menjadi Keputusan Presiden RI Nomor 36 Tahun 1990, Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adanya jaminan tersebut guna melindungi warga negara dari pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan. *Kedua*, pelaksanaan perlindungan hak-hak warga negara di bidang administrasi kependudukan terutama mengenai KTP-el dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Kurangnya ketersediaan blangko KTP-el yang terjadi merata di seluruh Indonesia berdampak di Kabupaten Jember, 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 Jember 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.

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut penulis memberikan saran sebagai berikut: *Pertama*, sebaiknya Pemerintah merevisi Undang-Undang Administrasi Kependudukan tersebut, untuk melakukan pengadaan blangko secara mandiri di beberapa titik wilayah dan dengan tetap dibawah pengawasan pemerintah pusat. Dalam hal ini perlu adanya peningkatan keamanan dan pengawasan yang menyeluruh dari pemerintah daerah dan pemerintah pusat, dengan begitu dapat memudahkan penyediaan blangko KTP-el serta meminimalisir ribuan antrean data yang akan dicetak. *Kedua*, mengenai permasalahan kurangnya kesadaran masyarakat Jember untuk membuat KIA, mungkin dalam hal ini pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat membuat kerjasama dengan pihak-pihak pusat perbelanjaan, toko buku, maupun tempat wisata yang bertujuan untuk menarik perhatian masyarakat Kabupaten Jember 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.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PRASYARAT GELAR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PENETAPAN	vii
HALAMAN PERNYATAAN	viii
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	ix
HALAMAN RINGKASAN	xi
HALAMAN DAFTAR ISI	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.3.1 Tujuan Umum	14
1.3.2 Tujuan Khusus	15
1.4 Metode Penelitian	15
1.4.1 Tipe Penelitian	15
1.4.2 Pendekatan Masalah	16
1.4.3 Sumber Bahan Hukum.....	16
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	17
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	18
1.4.3.3 Bahan Non Hukum	18

1.4.4 Analisis Bahan Hukum	18
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Perlindungan Hak-Hak Warga Negara di Bidang Administrasi	
Kependudukan	20
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	20
2.1.2 Pengertian Administrasi Kependudukan.....	21
2.1.3 Pengertian Warga Negara	22
2.1.4 Hak dan Kewajiban Warga Negara.....	23
2.1.5 Macam-Macam Hak-Hak Warga Negara di Bidang Administrasi Kependudukan.....	25
2.2 Kerangka Hukum Jaminan Perlindungan Hak-Hak Administrasi Kependudukan Bagi Warga Negara.....	27
2.2.1 Kerangka Hukum Internasional	27
2.2.2 Kerangka Hukum Nasional	28
2.3 Pelayanan Publik	31
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	31
2.3.2 Standar dan Prinsip Pelayanan Publik.....	32
2.3.3 Asas Pelayanan Publik	35
2.3.4 Bentuk Pelayanan Publik	36
BAB 3 PEMBAHASAN	
3.1 Jaminan Perlindungan Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Warga Negara Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan.....	40
3.1.1 Bentuk Jaminan Perlindungan Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Warga Negara Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan	40
3.1.2 Pemenuhan Jaminan Perlindungan Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Warga Negara Secara Nasional	48
3.2 Pelaksanaan Perlindungan Hak-Hak Warga Negara di Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	50

3.2.1	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	50
3.2.2	Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	54
3.2.3	Upaya Perlindungan Hak-Hak Warga Negara Di Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	66
BAB 4	PENUTUP	73
	Kesimpulan	73
	Saran.....	74
	DAFTAR PUSTAKA	

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara hukum, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyebutkan bahwa “Negara Indonesia adalah negara hukum.” Peristilahan negara hukum 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.²

Di dalam melakukan suatu hubungan hukum (*rechtsbetrekking*), subjek hukum selaku pemilik atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban, baik itu manusia (*naturlijke person*), badan hukum (*rechtspersoon*) maupun jabatan (*ambt*), dapat melakukan tindakan-tindakan hukum berdasarkan kewenangan (*bevoegdheid*) atau kemampuan (*bekwaan*) yang dimilikinya. Dalam pergaulan di tengah masyarakat, banyak terjadi hubungan hukum yang muncul akibat adanya tindakan-tindakan hukum dari subjek hukum itu.³

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.⁴ Sebagai negara hukum (*rechstaat*), maka seluruh sendi-sendi

² Hanfree Bunga' Allo, Skripsi: “*Tinjauan Yuridis Terhadap Pengangkatan Penjabat Kepala Daerah Oleh Gubernur*” terdapat di http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/19359/HANFREE_B12112116.pdf?sequence=1, (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2016), hlm.12

³ RIDWAN HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), Edisi Revisi, hlm. 265.

⁴ *Ibid.*

dalam kehidupan berbangsa dan bernegara tentu harus berdasarkan pada aturan-aturan hukum yang berlaku.⁵

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 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.⁶ 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.⁷

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 *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. 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

⁵ 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 (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), hlm. 3

⁶ Nur Yanto, S.H., M.H, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm.95

⁷ Dr. S.F. Marbun, S.H., M.Hum, *Hukum Administrasi Negara II*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2013), Cetakan Pertama, hlm. 47

Internasional tentang Hak Sipil dan Politik yang menyebutkan bahwa “Setiap anak berhak untuk memperoleh kewarganegaraan.”

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), serta mengenai pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang seperti kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengesahan anak, pengakuan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan.

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. 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”.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, sesuai dengan amanat Pasal 2 ayat (3) Peraturan Bupati Jember Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. 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 2014 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.⁸ Negara dengan sistem

⁸ Arif Rahman dan Didin Muhafidin, “Perwujudan Desentralisasi Sebagai Bentuk Akuntabilitas Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon”, terdapat di https://www.researchgate.net/publication/334454222_PERWUJUDAN_DESENTRALISASI_SEB

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. Di dalam Pasal 5 huruf q dan r UUD RI Tahun 1945 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 di 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. 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.” Dimana 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 Ditjen Dukcapil menyatakan bahwa jumlah penduduk Indonesia yang belum melakukan rekam e-KTP sebanyak 2,7 juta jiwa.⁹ Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember cukup banyak jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman KTP-el hingga bulan November 2019 yakni terdapat sekitar 28.854 jiwa dari 1.952.728 jiwa yang terdaftar wajib KTP. Sehingga dari hal tersebut menunjukkan bahwa masih minimnya masyarakat Kabupaten Jember yang memiliki keinginan untuk mengurus dokumen kependudukannya, terutama dalam hal identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri bahwa sah menjadi Warga Negara Indonesia.

Mengapa masih banyak penduduk Indonesia yang belum melakukan perekaman KTP-el? Atau bahkan sudah banyak yang melakukan perekaman KTP-el namun harus menunggu pencetakan KTP-el dalam hitungan jam hingga

⁹<https://www.jawapos.com/nasional/21/05/2019/27-juta-penduduk-belum-rekam-e-ktp/>, diakses 9 November 2019, pukul 09.42

berbulan-bulan dan bahkan bertahun-tahun? Hal tersebut seringkali dikarenakan blangko untuk pencetakan KTP-el yang sedang kosong atau belum tersedia. Padahal hal tersebut 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 bagi kabupaten/kota. Bahkan pada tahun 2018 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.¹⁰

Hal senanda terjadi di Kabupaten Jember. Penulis mendapatkan salah satu masyarakat Kabupaten Jember yang mengeluh karena ketersediaan blangko KTP-el yang terbatas sehingga mengakibatkan masyarakat harus menunggu lama hingga persediaan blangko KTP-el ada. Salah seorang warga Kecamatan Umbulsari, Tiara mengaku tidak diberikan surat keterangan kependudukan (suket) sebagai pengganti KTP-el oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember, dengan alasan bahwa keperluan pemohon terhadap KTP-el dianggap tidak mendesak dikarenakan masih duduk di bangku Sekolah Menengah Atas. Dan ia mengatakan bahwa ia mendapatkan informasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember bahwa persediaan blangko untuk KTP-el akan tersedia 2 (dua) bulan lagi.¹¹ Sehingga warga Kabupaten Jember saat ini hanya mendapatkan surat keterangan kependudukan (suket) sebagai pengganti KTP-el, yang harus diurus setiap 6 bulan sekali.

Selain masalah ketersediaan blangko, beberapa wilayah di Indonesia masih terdapat warga yang mengeluh terkait dengan proses pencetakan yang tidak bisa dilakukan di kecamatan tempat ia tinggal sehingga harus mendatangi

¹⁰<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20180405034428-20-288371/blangko-habis-bukan-alasan-tjahjo-ancam-pecat-kadis-dukcapil>, diakses 18 November 2019, pukul 13.10

¹¹ Wawancara dengan Tiara (warga Kecamatan Umbulsari), tanggal 11 Desember 2019, pukul 11.08 di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayahnya untuk mendapatkan KTP-el. Kenyataannya sudah ada di beberapa wilayah yang dapat melakukan pencetakan KTP-el di kecamatan masing-masing. Contoh wilayah yang sudah menerapkan pencetakan KTP-el di masing-masing kecamatan yaitu di Kabupaten Pekalongan, Pemerintah Kabupaten Pekalongan telah menyediakan alat cetak KTP-el di kecamatan-kecamatan. Sebanyak 5 (lima) unit alat cetak KTP-el untuk di kecamatan dan 1 (satu) unit untuk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pekalongan.¹²

Namun di Kabupaten Jember belum ada penerapan sistem pencetakan KTP-el di kecamatan. Hal ini dikarenakan untuk menghindari praktik pungutan liar yang dapat terjadi di tiap kecamatan. Tiara, juga mengaku bahwa harus melakukan perekaman ulang dikarenakan NIK yang terdapat di Kartu Keluarga miliknya sama dengan di Kartu Keluarga milik orang lain. Sehingga ia harus mengurus KK mulai dari awal, setelah KK miliknya selesai ia dapat melakukan perekaman ulang di Kecamatan kemudian menunggu proses pencetakan KTP-el dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehingga ia harus bolak balik dan kembali ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember untuk melakukan proses pencetakan KTP-el.¹³ Hal tersebut dikarenakan pencetakan KTP-el yang tidak dapat dilakukan di kecamatan masing-masing. Permasalahan ini dibenarkan oleh Ibu Ani Setyaningsih selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, beliau menyampaikan bahwa “Kalau perekaman bisa di kecamatan juga bisa di Dispenduk, kalau KTP tetep tercetak disini, karna yang punya alat hanya di Dispenduk.”¹⁴

Perilaku pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 34 huruf f Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Karena idealnya, proses pembuatan KTP-el tersebut dapat selesai dengan cepat tanpa harus menunggu

¹²<https://www.pekalongankab.go.id/v2/ar/joomla-pages-3/blog-joomla/108-berita/berita-lokal/9596-kini-e-ktp-bisa-dicetak-di-kecamatan>, diakses 28 November 2019, pukul 18.58

¹³ Wawancara dengan Tiara (warga Kecamatan Umbulsari), tanggal 11 Desember 2019, pukul 11.08 di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

¹⁴ Wawancara dengan Ani Setyaningsih (Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk), 5 Desember 2019, pukul 10.45 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

lama. Secara normatif, menurut Pasal 69 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan telah diatur bahwasannya Instansi Pelaksana atau Pejabat yang diberi kewenangan, sesuai tanggungjawabnya, wajib menerbitkan dokumen Pendaftaran Penduduk berupa KK atau KTP paling lambat 14 (empat belas) hari. Hal ini juga disebutkan dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan bahwa proses penerbitan dokumen kependudukan terutama berupa KK, KTP-el, dan Akta Kelahiran tersebut harus diselesaikan dalam rentang waktu 1 jam dan paling lama 24 jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

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 Jember 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.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, kondisi penduduk sampai dengan November 2019 terdapat sekitar 70,84% penduduk Kabupaten Jember yang belum memiliki KIA.¹⁵ Prosentase tersebut menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat dalam pengurusan KIA masih kurang. Dan juga masih ditemukan masyarakat yang kesulitan untuk membuat KIA dikarenakan belum mempunyai salah satu syarat untuk membuat KIA yaitu Akta Kelahiran, hal ini dapat dilihat dari jumlah penduduk Kabupaten Jember yang belum memiliki Akta Kelahiran yakni sekitar 14,55% penduduk.¹⁶ Salah seorang warga Kecamatan Tanggul, Muhammad Irfan mengaku bahwa baru saja membuat Akta Kelahiran untuk anaknya. Hal tersebut ia lakukan karena Akta Kelahiran merupakan salah satu syarat untuk membuat KIA anaknya yang saat ini berusia 5 tahun. Sehingga bapak dari satu orang anak tersebut membutuhkan KIA dikarenakan tahun depan anaknya akan memasuki tahun ajaran baru, dimana KIA ini merupakan salah satu syarat dari Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).¹⁷

¹⁵ Laporan Kondisi Penduduk Kabupaten Jember s/d bulan November 2019, diperoleh dari Sub Bagian Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, pada 5 Desember 2019, pukul 11.45

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Wawancara dengan Muhammad Irfan (warga Kecamatan Tanggul), 12 Desember 2019, pukul 11.50 di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

Besarnya prosentase penduduk Kabupaten Jember 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 dapat dikatakan 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 Ibu Ani Setyaningsih selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa “Persyaratan untuk membuat KIA sebenarnya sangat mudah, tapi masyarakat kalau nggak butuh nggak diurus. Padahal KIA itu sebagai salah satu syarat Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 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 Jember Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember 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. 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) 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 profesional 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.

Dengan 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 Jember. Sehingga penulis akan membuat karya tulis dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Warga Negara (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember).”**

1.2 Rumusan Masalah

Uraian latar belakang yang ada diatas merupakan pamaran atas permasalahan di bawah ini:

1. Apa bentuk jaminan perlindungan hukum terhadap pelayanan administrasi kependudukan bagi warga negara berdasarkan peraturan perundang-undangan?
2. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hak-hak warga negara di bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penulisan skripsi ini adalah :

- a. Melengkapi dan memenuhi tugas sebagai persyaratan utama yang bersifat akademis guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
- b. Mengembangkan ilmu dan pengetahuan hukum dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi di lapangan terkait dengan perlindungan hak-hak warga negara terhadap pelayanan administrasi kependudukan.
- c. Menambah pengalaman dan memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum, bagi mahasiswa hukum serta almamater.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penulisan skripsi ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan bagi warga negara berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- b. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan perlindungan hak-hak warga negara dibidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

1.4 Metode Penelitian

Penelitian skripsi ini menggunakan penelitian hukum karena didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, agar dapat dengan jelas menganalisisnya.¹⁸

1.4.1 Tipe Penelitian

Penelitian skripsi ini disusun menggunakan tipe penelitian secara Yuridis Sosiologis (*socio-legal approach*). Penelitian yuridis sosiologis berguna untuk mencari jawaban terhadap permasalahan dan tujuan penelitian dengan menggunakan kerangka teori hukum empiris-sosiologi hukum yang dipergunakan untuk menelaah data menggunakan teori-teori dalam ilmu-ilmu sosial digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Untuk menjawab permasalahan penelitian tersebut, maka diperlukan data, terutama data sekunder, yang mencakup bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.¹⁹

1.4.2 Pendekatan Masalah

Dalam suatu penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan dimana peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang

¹⁸ Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H., *Perkembangan Pembentukan Undang-Undang di Indonesia* (Jakarta: Konstitusi Press, 2014), hlm. 38

¹⁹ *Ibid*, hlm. 39

sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Sehubungan dengan hal tersebut penulis menggunakan 2 (dua) macam pendekatan, yaitu:

1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan dilakukan oleh peneliti dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang saling berkaitan dengan isu hukum yang diketengahkan. Pendekatan ini dilakukan untuk mempelajari konsistensi dan kesesuaian antara suatu undang-undang dengan undang-undang lainnya atau antara undang-undang dengan undang-undang dasar atau antara regulasi dengan undang-undang, yang kemudian hasil telaah tersebut dijadikan argument untuk memecahkan isu hukum yang sedang dihadapi.²⁰

2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual merupakan suatu metode pendekatan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum, yang dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan dari para sarjana hukum ataupun doktrin-doktrin hukum.²¹

1.4.1 Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum diperlukan oleh peneliti untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogyanya diperlukan sebagai sumber-sumber penelitian.²² Sumber bahan hukum yang akan digunakan terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum.

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki sifat autoritatif, yang artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri

²⁰ Prof. Dr. Peter Mahmud Marzuki, S.H., M.S., LL.M., *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017), hlm.133-134.

²¹ *Ibid.* hlm.135

²² *Ibid.* hlm.181

dari perundang-undangan, putusan-putusan hakim dan catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan.²³ Adapun sumber bahan hukum primer yang digunakan dalam penulisan skripsi ini antara lain :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan Konvenan Internasional Tentang Hak-Hak Sipil Dan Politik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
5. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan tentang Konvensi Hak-Hak Anak;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 16 Tahun 2000 tentang Dinas Kependudukan Propinsi Jawa Timur;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 02 Tahun 2011 tentang Administrasi Kependudukan
11. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
12. Peraturan Bupati Kabupaten Jember Nomor 21 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis dan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember;

²³ *Ibid.*

13. Peraturan Bupati Jember Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan sumber-sumber penelitian yang berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi, adapun publikasi tentang hukum tersebut terdiri dari kamus-kamus hukum, buku-buku teks, jurnal-jurnal hukum, dan komentar atas putusan pengadilan.²⁴

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum atau bahan hukum tersier digunakan sebagai penunjang sekaligus pelengkap dari sumber bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Sumber bahan non hukum dapat berupa internet, ataupun jurnal-jurnal non hukum dan laporan penelitian non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penulisan skripsi.²⁵

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Dalam melakukan analisis bahan hukum, penulis menggunakan metode deskriptif normatif yaitu suatu metode yang bertujuan untuk memperoleh gambaran singkat mengenai permasalahan berdasarkan analisis yang diuji dengan norma-norma dan kaidah hukum yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Dalam melakukan penelitian hukum, diperlukan langkah-langkah dengan cara mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan. Setelah menetapkan isu hukum yang akan dipecahkan, perlu mengumpulkan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevan juga dengan bahan-bahan non hukum. Kemudian melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan

²⁴ *Ibid.*

²⁵ *Ibid.* hlm.183-184

bahan-bahan yang telah dikumpulkan, serta menarik kesimpulan dalam argumentasi yang menjawab isu hukum. Langkah terakhir yaitu dengan memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun didalam kesimpulan. Langkah-langkah tersebut sesuai dengan karakter ilmu hukum yang bersifat preskriptif dan terapan.²⁶

Dalam menemukan jawaban atas permasalahan pokok yang dibahas, maka selanjutnya memerlukan penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan metode deduktif. Metode deduktif merupakan proses penarikan kesimpulan yang dilakukan dari pembahasan mengenai permasalahan yang bersifat umum hingga berakhir pada permasalahan yang bersifat khusus.

²⁶ *Ibid.* hlm.213

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hak-Hak Warga Negara di Bidang Administrasi Kependudukan

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Istilah perlindungan hukum dalam bahasa Inggris dikenal dengan *legal protection*, sedangkan dalam bahasa Belanda dikenal dengan *Rechts bescerming*. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah perlindungan berasal dari kata “lindung” yang berarti memelihara, menjaga, merawat, menyelamatkan, memberi pertolongan, agar terhindar dari marak bahaya, sedangkan untuk kata perlindungan diartikan sebagai berikut: (1) tempat berlindung; (2) memperlindungi; (3) hal (perbuatan dan sebagainya) melindungi.

Hukum menurut Sudikno Mertokusumo, dalam bukunya yang berjudul *Mengenal Hukum Suatu Pengantar* yaitu keseluruhan kumpulan peraturan-peraturan atau kaidah-kaidah dalam suatu kehidupan bersama. Keseluruhan peraturan mengenai tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama, yang pelaksanaannya dapat dipaksakan dengan suatu sanksi.²⁷ Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Sehingga masyarakat merasa aman dalam melaksanakan kepentingannya. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang menjadi hak dan kewajibannya.²⁸

²⁷ Prof. Dr. H. Dey Ravena, S.H., MH dan Kristian S.H., M.Hum., "*Kebijakan Criminal (Criminal Policy)*", terdapat di <https://books.google.co.id/books>, (Jakarta, Prenadamedia Group, 2017), Cet 1, hlm. 40.

²⁸ Beta Pandu Yulita, "*Penegakan Hukum Pidana dalam Perlindungan Konsumen Muslim dari Produk Makanan yang Tidak Halal di Kota Pekanbaru*", terdapat di <https://media.neliti.com/media/publications/183737-ID-penegakan-hukum-pidana-dalam-perlindunga.pdf>, JOM Fakultas Hukum Volume III Nomor 2, Oktober 2016, hlm.5.

Pelaksanaan hukum yang dilakukan oleh subjek hukum sebagai pemikul hak-hak dan kewajiban, baik itu manusia, badan hukum, maupun jabatan itu dapat berlangsung secara damai, harmonis, dan adil apabila terdapat hukum sebagai aturan main dalam mengatur hubungan hukum tersebut sehingga setiap subjek hukum akan mendapatkan apa yang menjadi haknya dan menjalankan kewajiban yang dibebankan kepadanya. Akan tetapi, pelaksanaan hukum juga dapat terjadi karena adanya pelanggaran hukum. Pelanggaran hukum terjadi ketika subjek hukum tersebut tidak dapat menjalankan kewajiban yang sebagaimana mestinya atau dapat juga terjadi karena melanggar hak-hak subjek hukum lain. Subjek hukum yang dilanggar hak-haknya itulah yang harus mendapatkan perlindungan hukum.²⁹

2.1.3. Pengertian Administrasi Kependudukan

Kata administrasi berasal dari bahasa latin “ad” yang memiliki arti kepada dan “ministro” yang artinya melayani. Sehingga pengertian administrasi secara umum adalah melayani suatu subyek tertentu.³⁰ Sedangkan pengertian administrasi kependudukan secara umum yaitu suatu kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yaitu dijelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah 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.

Salah satu dasar pertimbangan diberlakukannya Undang-Undang

²⁹ RIDWAN HR, *Op.Cit*, hlm.280

³⁰ Drs. H. Wahono Sumadiono, M.M, *Pedoman Umum Organisasi dan Administrasi Rukun Warga Rukun Tetangga*, terdapat di <https://books.google.co.id/books>, (Jakarta: CV Budi Utama, 2018), Cet 1 , hlm.74

Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yaitu untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia, baik yang berada di dalam dan/atau luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Oleh karenanya, setiap peristiwa kependudukan yang dialami oleh penduduk harus segera dilaporkan karena akan membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan/atau surat kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap, sebagaimana yang dijelaskan di dalam Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Sedangkan mengenai peristiwa penting dijabarkan dalam Pasal 1 angka 17 yaitu merupakan kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan. Dimana seluruh hal yang telah disebutkan itu, tertuang di dalam daftar suatu buku yang disebut buku register yang kemudian akan diterbitkan dalam bentuk Akta Pencatatan Sipil.

2.1.4. Pengertian Warga Negara

Dalam suatu negara diperlukan adanya suatu pengaturan terhadap warga negara agar mereka mendapatkan kejelasan terhadap status kewarganegaraan, karena warga negara merupakan bagian yang terpenting dalam suatu negara. Mengenai ketentuan warga negara diatur di dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia Pasal 1 angka (1), yaitu “Warga suatu negara yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.” Dimana warga Negara atau penduduk ini termasuk unsur sebuah Negara dan menjadi bagian didalamnya serta memiliki hak-hak penuh juga kewajiban yang bersifat timbal balik terhadap negaranya.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian warga negara yaitu penduduk sebuah negara atau bangsa yang berdasarkan keturunan, tempat kelahiran, dan sebagainya mempunyai hak penuh sebagai seorang warga negara dari negara tersebut. Pengertian warga negara juga diatur di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bab X Pasal 26 huruf a dan b tentang Warga Negara dan Penduduk yang mengatur bahwa “Yang menjadi warga negara Indonesia ialah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai warga negara”, serta dijelaskan lebih lanjut di dalam Pasal 26 huruf b bahwa Penduduk ialah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia.

Secara detail, diperjelas lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia mengenai siapa saja yang dapat dikatakan sebagai Warga Negara Indonesia dan bagaimana cara seseorang untuk mendapatkan kewarganegaraan Republik Indonesia.

2.1.5. Hak dan Kewajiban Warga Negara

Hak dan kewajiban merupakan persoalan yang paling mendasar mengenai hubungan antara negara dengan warga negara. Negara dan warga negara tersebut sama-sama memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Sehingga keduanya saling berkaitan satu sama lain, karena berbicara hak warga negara berarti berbicara tentang kewajiban negara. Sehingga kesadaran seseorang akan hak dan kewajibannya sangatlah penting, jika seseorang tersebut tidak menyadari akan hak dan kewajibannya maka akan membuka peluang bagi pihak lain untuk menyimpangkannya.³¹ Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai hak dan kewajiban warga negara:

1. Hak Warga Negara

Secara hakiki, ketika manusia lahir telah memiliki hak dan kewajiban. Setiap manusia memiliki hak dan kewajiban yang berbeda-beda, misalnya

³¹ Khelda Ayunita, S.H., M.H. dan Abd. Rais Asman, S.H., M.H., *Hukum Tata Negara Indonesia* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), hlm. 95.

tergantung pada kedudukan atau jabatannya di dalam masyarakat. Secara umum, hak merupakan segala sesuatu yang mutlak menjadi milik seseorang dimana penggunaannya tergantung kepada seseorang tersebut yang disertai dengan rasa tanggung jawab.

Istilah hak dalam bahasa Inggris disebut dengan *rights* atau dalam bahasa Belanda dikenal dengan *subjectief recht*. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “hak” memiliki banyak arti di meliputi sesuatu hal yang benar, kepunyaan, milik, kewenangan dan kekuasaan seseorang untuk berbuat sesuatu karena telah diatur oleh undang-undang atau peraturan.

Adapun menurut Prof. Mr. L.J van Apeldoorn, hak merupakan suatu kekuasaan (*macht*) yang teratur oleh hukuman yang berdasarkan kesusilaan (*zadelijkheid, moral*). Tetapi kekuasaan semata-mata bukanlah hak. Hanya kekuasaan yang dibenarkan oleh hukum saja yang dapat dijadikan dasar bagi adanya hak untuk mengatur oleh negara. Dengan kata lain, izin atau kekuasaan yang diberikan hukum tersebut, dapat menjadi “hak” atau “wewenang” dari pemilik/ pemegang hak tersebut.³²

Secara garis besar, hak warga negara telah diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 sebagai berikut:

- a. memiliki kedudukan yang sama dimata hukum dan pemerintah, diatur dalam UUD 1945 Pasal 27 ayat (1);
- b. memiliki hak atas kehidupan dan pekerjaan yang layak, sesuai UUD 1945 Pasal 27 ayat (2);
- c. memiliki hak untuk ikut serta dalam pembelaan Negara, diatur dalam UUD 1945 Pasal 27 ayat (3);
- d. memiliki hak atas kemerdekaan berserikat dan berkumpul, serta mengeluarkan pikiran dengan lisan dan tulisan, sesuai dengan UUD 1945 Pasal 28;

³² Van Apeldoorn, L.J, *Inleiding tot de Studie van het Nederlandse Recht*. Diterjemahkan oleh Octarid Sadino, *Pengantar Ilmu Hukum*, dalam buku Tri Hayati, Era Baru Pertambangan: Di Bawah Rezim UU No.4 Tahun 2009, terdapat di <https://books.google.co.id>, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2015), hlm. 57.

- e. memiliki hak untuk memeluk agama masing-masing, serta beribadah menurut agama dan kepercayaannya, diatur dalam UUD 1945 Pasal 29 ayat (2);
- f. memiliki hak untuk ikut serta dalam usaha pertahanan dan keamanan Negara, sesuai dengan UUD 1945 Pasal 30 ayat (1);
- g. memiliki hak untuk mendapatkan pendidikan, diatur dalam UUD 1945 Pasal 31 ayat (1);
- h. memiliki kebebasan dalam memelihara dan mengembangkan nilai-nilai budayanya, sesuai dengan UUD 1945 Pasal 32 ayat (1);
- i. hak khusus fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh Negara, diatur dalam UUD 1945 Pasal 34 ayat (1);
- j. memiliki hak fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan umum yang layak, diatur dalam UUD 1945 Pasal 34 ayat (3).

1. Kewajiban Warga Negara

Warga Negara tidak hanya mendapatkan hak-hak yang telah dijanjikan oleh Negara, namun juga memiliki kewajiban terhadap Negara, di antaranya yaitu:

- a. Wajib menjunjung hukum dan pemerintahan dengan tidak ada kecualinya, sesuai dengan UUD 1945 Pasal 27 ayat (1);
- b. wajib ikut serta dalam upaya pembelaan negara, sesuai dengan UUD 1945 Pasal 27 ayat (3);
- c. ikut serta dalam usaha pertahanan dan keamanan Negara, sesuai dengan UUD 1945 Pasal 30 ayat (1);
- d. mengikuti pendidikan dasar, sesuai dengan UUD 1945 Pasal 31 ayat (2).

2.1.5. Macam-Macam Hak-Hak Warga Negara di Bidang Administrasi Kependudukan

Menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, setiap penduduk yaitu

Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia memiliki hak untuk memperoleh:

1. dokumen kependudukan;
2. pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
3. perlindungan atas Data Pribadi;
4. kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
5. informasi atas dirinya dan atau keluarganya mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
6. ganti rugi dan dan pemulihan nama baik, apabila terjadi kesalahan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta penyalahgunaan Data Pribadi oleh Instansi Pelaksana.

Selain itu juga telah diperjelas di dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa masyarakat berhak untuk:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- h. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan

- i. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

2.2 Kerangka Hukum Jaminan Perlindungan Hak-Hak Administrasi Kependudukan Bagi Warga Negara

Hak-hak administrasi kependudukan yang dimiliki oleh setiap warga negara perlu mendapatkan perlindungan hukum untuk menjamin keadilan serta kepastian hukum. Perlindungan hukum hak-hak administrasi kependudukan dibagi menjadi 2 (dua) yakni menurut kerangka hukum internasional dan nasional, adapun penjabarannya sebagai berikut:

2.2.1 Kerangka Hukum Internasional

1. *International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR)*

International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR), yang untuk selanjutnya disebut dengan Konvenan. Konvenan ini berlaku pada tanggal 23 Maret 1976, kemudian diratifikasi oleh Indonesia 155 negara peserta. Indonesia sendiri telah meratifikasi *International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR)* menjadi Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan Konvenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil Dan Politik pada tanggal 28 Oktober 2005.

Pengaturan mengenai jaminan perlindungan hak atas identitas diri juga sudah diatur dalam Pasal 24 ayat (2) dan (3) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan Konvenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil Dan Politik, yaitu:

- (2) Setiap anak harus didaftarkan segera setelah kelahirannya dan harus memperoleh suatu nama.
- (3) Setiap anak berhak untuk memperoleh kewarganegaraan.

2. *Konvensi Hak-Hak Anak*

Konvensi Hak-Hak Anak ini disetujui oleh Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tanggal 20 November 1989

dan Indonesia telah meratifikasi pada 25 Agustus 1990 menjadi Keputusan Presiden RI Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Konvensi Tentang Hak-Hak Anak. Dalam Pasal 7 ayat (1) Konvensi Hak-Hak Anak ini menyatakan bahwa “Anak akan didaftar segera setelah lahir dan akan mempunyai hak sejak lahir atas nama, hak untuk memperoleh suatu kebangsaan dan sejauh mungkin, hak untuk mengetahui dan diasuh oleh orangtuanya”.

2.2.2 Kerangka Hukum Nasional

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia disebut penduduk, hal ini disebutkan dalam Pasal 26 ayat (2) UUD NRI 1945 bahwa Penduduk merupakan Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Dimana penduduk tersebut berhak atas status kewarganegaraannya, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 28 D ayat (4) UUD NRI 1945. Agar status kewarganegaraan tersebut diakui secara hukum maka penduduk harus melaporkannya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayah setempat untuk mendapatkan bukti tertulis berupa Kartu Tanda Penduduk. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini merupakan salah satu bentuk dari pelayanan umum atau pelayanan publik yang disediakan oleh Negara, hal ini diatur dalam Pasal 34 ayat (3) UUD NRI 1945 bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.” Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, setiap orang bebas dari perlakuan diskriminatif, sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 28 I ayat (2) UUD NRI 1945 bahwa “Setiap orang berhak bebas dari perlakuan diskriminatif atas dasar apapun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang diskriminatif itu.” Dan kemudian diatur lebih lanjut pada Pasal 28

D ayat (1) UUD NRI 1945 bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta berhak mendapatkan perlakuan yang sama dihadapan hukum” yang mana perlindungan tersebut merupakan tanggung jawab Negara dan pemerintah sebagaimana yang diatur dalam Pasal 28 I ayat (4) UUD NRI 1945 bahwa “Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah.”

2. Peraturan Perundang-undangan

a. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia

Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia juga menjelaskan terkait status kewarganegaraan, yang berbunyi “Setiap orang berhak memiliki, memperoleh, mengganti, atau mempertahankan status kewarganegaraannya.” Untuk memperoleh, mengganti, atau mempertahankan status kewarganegaraannya itu warga negara berhak atas perlindungan dari sikap diskriminatif, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 3 ayat (2) dan (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, yang berbunyi:

- (2) Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan perlakuan hukum yang adil serta mendapat kepastian hukum dan perlakuan yang sama di depan hukum.
- (3) Setiap orang berhak atas perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan manusia, tanpa diskriminasi.

Namun apabila warga negara masih belum mendapatkan hak administrasi tersebut, yaitu hak atas status kewarganegaraan maka ia dapat mengajukan suatu perkara ke pengadilan yang berwenang, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 5 ayat (2)

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menyatakan bahwa “Setiap orang berhak mendapat bantuan dan perlindungan yang adil dari pengadilan yang obyektif dan tidak berpihak.”

b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Pengaturan mengenai hak-hak administrasi kependudukan yang dimiliki oleh setiap penduduk diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yakni terdiri dari hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, perlindungan atas Data Pribadi, dan lain sebagainya. Kemudian Pasal 84 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan mengatur lebih lanjut mengenai Data Pribadi Penduduk yang harus mendapatkan perlindungan, yaitu terdiri dari: nomor KK, NIK, tanggal/bulan/tahun lahir, keterangan tentang kecacatan fisik dan/atau mental, NIK ibu kandung, NIK ayah, dan beberapa isi catatan Peristiwa Penting. Karena pada dasarnya Negara berkewajiban untuk menyimpan dan melindungi data dan dokumen kependudukan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 79 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bahwa “Data dan dokumen kependudukan wajib disimpan dan dilindungi oleh negara.”

c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Dalam Penjelasan Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa asas kepastian hukum bertujuan untuk menjamin hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan. Masyarakat mempunyai hak sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu hak untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan, dan sebagainya. Dalam pelayanan publik ini setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil dengan berdasarkan asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 huruf g Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Apabila dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, maka dapat mengadukannya kepada Ombudsman sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 40 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa “Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.”

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya pengertian pelayanan publik juga diatur dalam Ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Inu Kencana, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia (masyarakat) yang memiliki kegiatan yang menguntungkan satu sama lain dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.³³

2.3.2. Standar dan Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan guna menjamin adanya kepastian hukum bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan itu sendiri yaitu merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman yang wajib dipenuhi/ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan agar dapat mewujudkan pelayanan yang baik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa yang dimaksud standar pelayanan yaitu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau, dan terukur sebagaimana kewajiban dan janji Penyelenggara pelayanan kepada

³³ Inu Kencana, sebagaimana dikutip oleh H. Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, dalam buku Muh. Jufri Dewa., *Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik*, (Kendari: Unhalu Press, 2011), hlm. 19.

masyarakat. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait yang dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, memperhatikan keberagaman, terkait langsung dengan jenis pelayanan, serta memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan tersebut, Penyelenggara juga harus memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. dasar hukum;
2. persyaratan;
3. sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. jangka waktu penyelesaian;
5. biaya/tarif;
6. produk pelayanan;
7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. kompetensi pelaksana;
9. pengawasan internal;
10. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. jumlah pelaksana;
12. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
14. evaluasi kinerja pelaksana.

Upaya pencapaian pelayanan yang baik dan prima 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:
 - a. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan berbagai persoalan/keluhan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik ;
 - b. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan 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);
5. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik yang diterima oleh penerima pelayanan harus tepat, benar, dan sah;
6. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, santun baik tutur kata maupun sikapnya terhadap penerima pelayanan.;
7. Keamanan, yaitu memberikan rasa aman dan kepastian hukum terhadap proses dan produk pelayanan publik;
8. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus nyaman, indah, dan bersih serta dilengkapi fasilitas pendukung seperti tempat ibadah, toilet, dan sebagainya;

9. Kemudahan Akses, yaitu tempat dan lokasi yang mudah dijangkau masyarakat, sarana yang memadai, serta dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika;
10. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, serta sarana teknologi dan informatika (telematika).

Sehingga dalam hal ini masyarakat sebagai warga negara memiliki hak-hak administratif untuk mendapatkan kejelasan dan ketepatan dari pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan. Warga negara juga berhak atas rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum terhadap proses dan produk dalam pelayanan publik .

2.3.3. Asas Pelayanan Publik

Bahwa dalam alasan pertimbangan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik butir d disebutkan bahwa sebagai upaya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya harus berasaskan pada Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik, seperti yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, meliputi:

- a) kepentingan umum;
- b) kepastian hukum;
- c) kesamaan hak;
- d) keseimbangan hak dan kewajiban;
- e) keprofesionalan;
- f) partisipatif;

- g) persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- h) keterbukaan;
- i) akuntabilitas;
- j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k) ketepatan waktu;
- l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaturan mengenai asas-asas pelayanan publik bertujuan untuk melindungi hak-hak warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi hak untuk mendapatkan kepastian hukum, hak untuk mendapatkan perlakuan yang sama (tidak diskriminatif), serta hak untuk mendapatkan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

2.3.4. Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk pelayanan publik diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdapat tiga jenis pelayanan yang menjadi Ruang Lingkup Pelayanan Publik, antara lain: (1) pelayanan barang; (2) pelayanan jasa; dan (3) pelayanan administratif.

Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Selanjutnya, pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat umum atau publik, contohnya seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), Akta Pernikahan, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKP), Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, STNK, SIM, Paspor, dan lain sebagainya.

Dilihat dari sisi dana yang disediakan untuk pengadaan barang publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan tiga batasan, yaitu (1) barang publik yang ketersediaannya berasal dari seluruh atau sebagian APBN/APBD contohnya seperti pelabuhan atau bandar udara, stasiun kereta api yang pengadaannya berasal dari anggaran Kementerian Perhubungan; (2) barang publik yang ketersediaannya berasal dari BUMN/BUMD contohnya seperti air bersih hasil pengolahan dari PDAM atau listrik hasil pengolahan dari PT (persero) PLN; (3) barang publik yang ketersediaannya menjadi misi negara contohnya seperti tabung gas tiga kilogram dan gabah hasil panen petani yang dibeli oleh BULOG.³⁴

Sama halnya dengan pengadaan barang publik, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menetapkan tiga batasan dana yang disediakan untuk pengadaan jasa publik, yaitu: (1) pelayanan jasa publik yang ketersediaannya berasal dari negara contohnya seperti pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan di rumah sakit atau puskesmas, pelayanan keamanan dari kepolisian, dan sebagainya; (2) pelayanan jasa publik yang ketersediaannya berasal dari BUMN/ BUMD contohnya seperti pelayanan pengadaan air bersih oleh PDAM, pelayanan transportasi angkatan darat, laut, dan udara; (3) pelayanan jasa publik yang ketersediaannya menjadi misi negara contohnya seperti jasa pendirian panti sosial, jasa pelayanan bagi masyarakat miskin, jasa pelayanan khusus bagi pengemudi motor yang akan mudik lebaran disediakan kapal milik TNI AL secara gratis, dan sebagainya.³⁵

³⁴ Nurmadjito, SH., MH., *Tanya Jawab Undang-Undang Pelayanan Publik. Amanat Negara Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2015), Cet 1, hlm. 62.

³⁵ *Ibid.* hlm.63

BAB 4

PENUTUP

1. Kesimpulan

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.

Pelaksanaan perlindungan hak-hak warga negara di bidang administrasi kependudukan terutama mengenai KTP-el dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Kurangnya ketersediaan blangko KTP-el yang terjadi merata di seluruh Indonesia berdampak di Kabupaten Jember, 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 Jember 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.

2. Saran

Sebaiknya Pemerintah memberikan anggaran yang lebih besar lagi untuk pengadaan blangko KTP-el. Untuk saat ini, yang dapat melakukan pengadaan blangko KTP-el adalah Pemerintah melalui Menteri sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 5 huruf f Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Atas Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Sebaiknya Pemerintah merevisi Undang-Undang Administrasi Kependudukan tersebut, untuk melakukan pengadaan blangko secara mandiri di beberapa titik wilayah dan dengan tetap dibawah pengawasan pemerintah pusat. Dalam hal ini perlu adanya peningkatan keamanan dan pengawasan yang menyeluruh dari pemerintah daerah dan pemerintah pusat, dengan begitu dapat memudahkan penyediaan blangko KTP-el serta meminimalisir ribuan antrean data yang akan dicetak.

Mengenai permasalahan kurangnya kesadaran masyarakat Kabupaten Jember untuk membuat KIA, mungkin dalam hal ini pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dapat membuat kerjasama dengan pihak-pihak pusat perbelanjaan, toko buku, maupun tempat wisata yang bertujuan untuk menarik perhatian masyarakat Kabupaten Jember 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, untuk memaksimalkan pemanfaatan KIA dan memberikan nilai tambah, maka kabupaten/kota dapat melakukan perjanjian kemitraan dengan pihak ketiga sebagai mitra bisnis yang bergerak dalam bidang tempat bermain, rumah makan, taman bacaan, toko buku, tempat rekreasi dan usaha ekonomi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- 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. 2015. *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Marbun, S.F. 2013. *Hukum Administrasi Negara II*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Anggono, Bayu Dwi. 2014. *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 Rukun Warga Rukun Tetangga*. Jakarta: CV Budi Utama.
- Ayunita, Khelda dan Abd. Rais Asman. 2016. *Hukum Tata Negara Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hayati, Tri. 2015. *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 Pelayanan Publik*. Kendari: Unhalu Press.
- Nurmadjito. 2015. *Tanya Jawab Undang-Undang Pelayanan Publik: Amanat Negara Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Lutfi, Mustafa dan Luthfi J. Kurniawan. 2012. *Perihal Negara, Hukum dan Kebijakan Pelayanan Publik (Perspektif Politik Kesejahteraan, Kearifan Lokal, yang Pro Civil Society dan Gender)*. Malang: Setara Press.

Jurnal/Makalah

- Yulita, Beta Pandu. 2016. Penegakan Hukum Pidana dalam Perlindungan Konsumen Muslim dari Produk Makanan yang Tidak Halal di Kota Pekanbaru. *JOM Fakultas Hukum*. 3(2): 5

Skripsi

- Allo, Hanfree Bunga'. 2016. *Tinjauan Yuridis Terhadap Pengangkatan Penjabat Kepala Daerah Oleh Gubernur*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Kamila, Dhia Atika. 2017. *Inovasi Pelayanan e-KTP melalui Program Pelanduk Cepat (Pelayanan Kependudukan Cetak di Tempat) Oleh Dinas*

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Jember: Universitas Jember

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Amandemen)

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999. *Hak Asasi Manusia*. 23 September 1999.

Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165. Jakarta

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005. *Pengesahan Konvenan Internasional Tentang Hak-Hak Sipil Dan Politik*. 28 Oktober 2005. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119. Jakarta

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. *Administrasi Kependudukan*. 29 Desember 2006. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124. Jakarta

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. *Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. 24 Desember 2013. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232. Jakarta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1990. *Pengesahan tentang Konvensi Hak-Hak Anak*. 25 Agustus 1990. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 57. Jakarta

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 16 Tahun 2000. *Dinas Kependudukan Propinsi Jawa Timur*. 27 September 2000. Lembaran Daerah Propinsi Jawa Timur Tanggal 2 Oktober 2000 Nomor 15 Seri D. Surabaya

Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 02 Tahun 2011. *Administrasi Kependudukan*. 4 Mei 2011. Lembaran Daerah Kabupaten Jember Tahun 2011 Nomor 2. Jember

Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 3 Tahun 2016. *Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah*. 24 November 2016. Lembaran Daerah Kabupaten Jember Tahun 2016 Nomor 3. Jember

Peraturan Bupati Kabupaten Jember Nomor 21 Tahun 2013. *Petunjuk Teknis dan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember*. 16 September 2013. Berita Daerah Kabupaten Jember Tahun 2013 Nomor 21. Jember

Peraturan Bupati Jember Nomor 45 Tahun 2016. *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember*. 1 Desember 2016. Berita Daerah Kabupaten Jember Tahun 2016 Nomor 45. Jember

Laman

- Faidah, Nur. 2016. Melayani Publik. <https://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/hikmah/16/11/19/ogv49v301-melayani-publik>. [Diakses pada 1 Maret 2020]
- 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 9 November 2019]
- 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 18 November 2019]
- Mumut. 2018. Kini, e-KTP Bisa dicetak di Kecamatan. <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 28 November 2019]
- Husdinariyanto, Novi. 2019. 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>. [Diakses pada 8 April 2020]
- 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>. [Diakses pada 8 April 2020]
- Ihsan, Danang Nur. 2020. Mengintip Cara Mesin ADM Bisa Cetak e-KTP Hanya 1 Menit. <https://www.google.com/amp/s/m.solopos.com/mengintip-cara-mesin-adm-bisa-cetak-e-ktp-hanya-1-menit-1051150/amp>. [Diakses 9 April 2020]
- Anggraeni, Pipit. 2019. Blangko Masih Kosong, Perekaman KTP-el di Malang Masih Gunakan Suket. <https://www.malangtimes.com/baca/43886/20190912/144800/blanko-masih-kosong-perekaman-ktp-el-di-kota-malang-masih-gunakan-suket>. [Diakses pada 26 April 2020]
- Dispendukcapil Surabaya. 2019. Jumlah Penduduk Kota Surabaya. <https://dispendukcapil.surabaya.go.id/berita/483-jumlah-penduduk-kota-surabaya>. [Diakses pada 31 Maret 2020]
- Ananda, Putra. 2019. Blangko KTP Habis Anggaran Direvisi. <https://m.mediaindonesia.com/read/detail/274085-blanko-ktp-habis-anggaran-direvisi>. [Diakses pada 2 April 2020]
- Wirawan, Oryza A. 2019. Jumlah Blangko e-KTP di Jember Tinggal 498 Keping. <https://beritajatim.com/politik-pemerintahan/jumlah-blanko-e-ktp-di-jember-tinggal-498-keping>. [Diakses pada 2 April 2020]

- Hadi, Samsul. 2019. 10 ribu Anak di Kota Blitar Belum Memiliki KIA, Target Tahun Ini Tuntas. <https://suryamalang.tribunnews.com/2019/02/11/10-ribu-anak-di-kota-blitar-belum-memiliki-kia-target-tahun-ini-tuntas>. [Diakses pada 27 April 2020]
- Arifin, Jawanto. 2019. Blangko KIA Berlebih, Tapi Masih Belasan Ribu Anak Belum Memiliki. <https://radarbromo.jawapos.com/utama/15/03/2019/blangko-kia-berlebih-tapi-masih-belasan-ribu-anak-belum-memiliki/>. [Diakses 4 April 2020]
- Fitriyanti, Upi. 2019. Ombudsman: Disdukcapil Bandar Lampung Lambat Dalam Upaya Perbaikan Pelayanan KTP Elektronik. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-disdukcapil-bandar-lampung-lambat-dalam-upaya-perbaikan-pelayanan-ktp-elektronik>. [Diakses pada 28 April 2020]
- Ombudsman Menyamar di Disdukcapil dan UPT, Ini Temuan yang Didapat. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-menyamar-di-disdukcapil-dan-upt-ini-temuan-yang-didapat>. [Diakses pada 28 April 2020]