

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar

a. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 93 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok “Membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan Kepada Daerah”.

b. Visi dan Misi

Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengikuti Visi dan Misi Bupati dan Wakil Bupati terpilih Kabupaten Karanganyar:

VISI : “Berjuang Bersama Memajukan Karanganyar”

MISI : “Peningkatan Kualitas Keagamaan, Sosial Budaya, Pemberdayaan Perempuan, Pemuda dan Olahraga”

c. Alamat

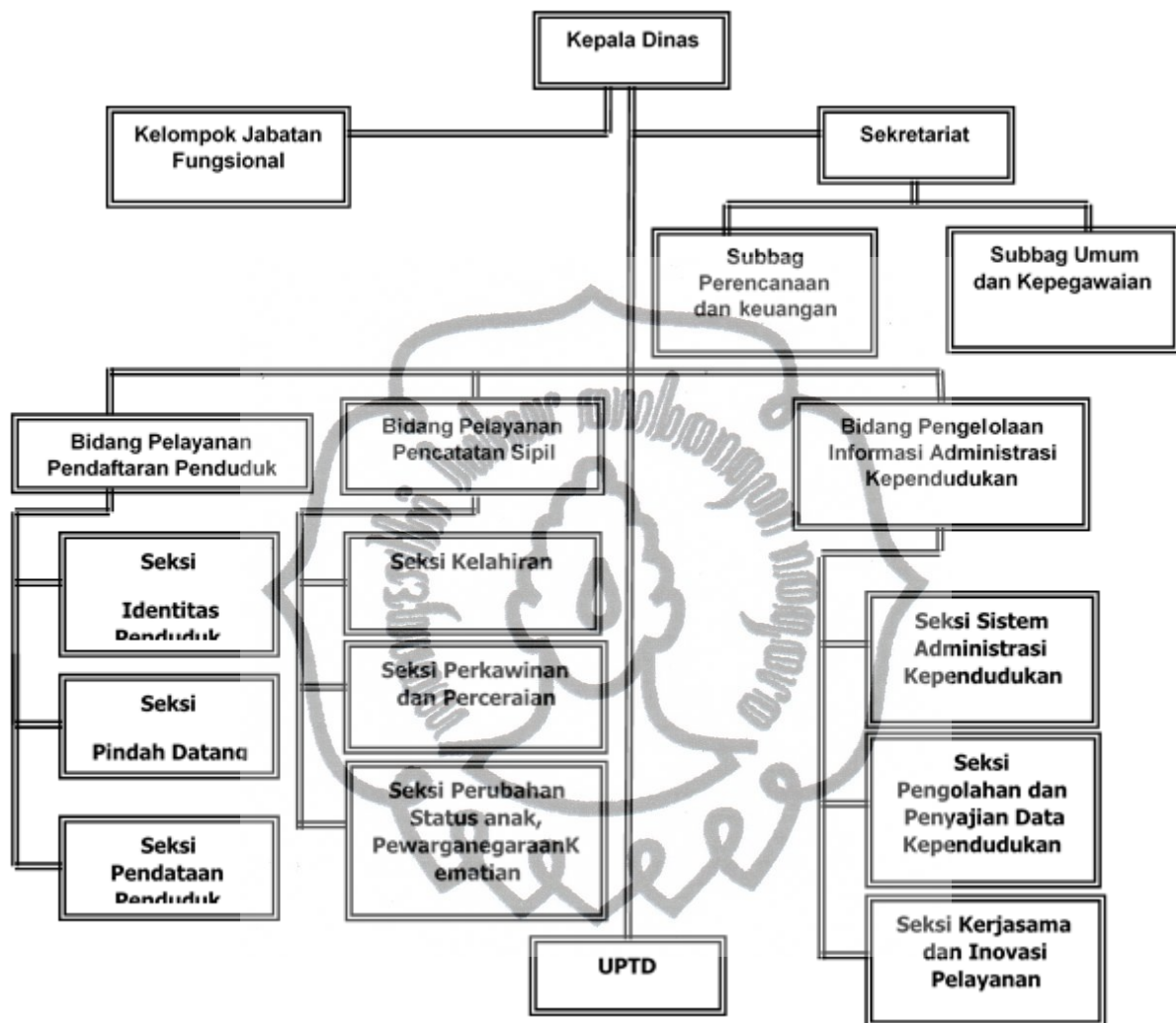
Alamat : Jl. Kapten Mulyadi, Karanganyar

Telepon : 0271-495035; 405402

Email : disdukcapil@karanganyarkab.go.id

Website : disdukcapil.karanganyarkab.go.id

d. Struktur Organisasi



Gambar 2. Struktur Organisasi

e. Profil Pegawai

- 1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Dra. Any Indrihastuti, M.M.
- 2) Sekretaris
Dra. Hangestiningsih, M.M.
- 3) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
Herusty Tjahjani, S.E.
- 4) Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Erwanto Budi Santosa, S.Sos.

5) Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Sri Hartati, S.E., M.M.

6) Kepala Seksi Identitas Penduduk

Warsini, S.E., M.M.

7) Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk

Sri Retnani, S.H., M.M.

8) Kepala Seksi Pendataan Penduduk

Dra. Suwarni, M.M.

9) Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Jaka Waluya, S.I.P., M.Si.

10) Kepala Seksi Kelahiran

Sugianta, S.H.

11) Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian

Arip Purwanto, S.S.T.P., M.Si.

12) Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

Dra. Wiwik Rubiyanti

13) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Gunawan, S.H., M.M.

14) Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Ari Isafandi, S.Hut., M.Si.

15) Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan

Yuli Nurwanti, S.Sos., M.M.

16) Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

Mulyono Puji Sasmito, S.Sos.

A. Pembahasan

1. Pelaksanaan Paket Layanan Komplit (*Paklay Online Adminduk*) sesuai dengan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 23 Tahun 2020

Untuk mengatur tentang pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana berisikan tentang negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Kepastian hukum disini merupakan landasan yang pasti dari setiap kebijakan yang dibuat untuk mengatur tentang keabsahan dari kebijakan itu sendiri. Seperti pada Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 1 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2011 Nomor 1), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 12 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 1 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 12 Tahun 2014). Sedangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 mengatur tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *Daring* serta dalam peraturan ini diperlukan inovasi pelayanan dokumen kependudukan secara lengkap dan terintegrasi melalui sistem *Online* untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan dokumen kependudukan dan untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan. Dalam hal ini Bupati Karanganyar mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2020 tentang Paket Layanan Komplit (*Paklay Online Adminduk*) Kabupaten Karanganyar yang dikeluarkan tanggal 12 Maret 2020 berisi tentang inovasi pelayanan *Online* dalam pembuatan dokumen kependudukan untuk warga Karanganyar, yang bertujuan untuk mempermudah dan menghemat waktu pembuatan dokumen kependudukan di Kabupaten Karanganyar. Inovasi Paket Layanan Komplit (*Paklay Online Adminduk*) sudah bisa dinikmati dan diakses masyarakat Karanganyar sejak Senin, 28 Desember 2020.

Dalam pelaksanaan inovasi tersebut mendapatkan antusias baik dari masyarakat yang sangat terbantu dalam pembuatan dokumen kependudukan akan tetapi terkendala kurangnya pemahaman masyarakat tentang inovasi tersebut. Pada jangka waktu dikeluarkan Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2020 sampai saat ini pelayanan Disdukcapil Karanganyar telah diterapkan sistem pelayanan secara *Daring* melalui *website* Paklay Komplit Disdukcapil Karanganyar. Disisi lain, pelayanan manual dengan cara datang langsung ke Disdukcapil masih tetap berjalan seperti saat sebelum dibentuk aplikasi pelayanan secara *Daring*. Pelayanan secara manual justru lebih diminati masyarakat saat mengurus dokumen kependudukan. Hal ini karena pelayanan melalui sistem *Daring* masih belum familiar bagi masyarakat. Selain itu masyarakat juga masih kesulitan mengakses internet dan beranggapan bahwa mengurus dokumen secara manual justru lebih cepat daripada melakukan pelayanan *Daring*.

Dengan melihat kondisi masyarakat Karanganyar yang belum memungkinkan tersebut, maka sesuai Pasal 12 Ayat 1 Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 menyebutkan: “Dalam hal penduduk tidak dapat menggunakan fasilitas Pelayanan Adminduk *Daring*, penduduk menggunakan pelayanan manual”.

Dalam hal ini pelayanan manual yang dimaksud adalah pelayanan yang dilakukan dengan pemohon datang langsung ke Disdukcapil Karanganyar dengan membawa persyaratan pembuatan dokumen kependudukan yang diperlukan, kemudian pada penginputan atau upload data pemohon dibantu oleh petugas Disdukcapil Karanganyar yang dalam hal ini telah disebutkan dalam Pasal 12 Ayat 3 bahwa operator yang melaksanakan pelayanan manual, melakukan input data permohonan penduduk ke dalam SIAK dan melakukan alih media formulir permohonan penduduk ke dalam Pelayanan Adminduk *Daring*.

Bahwasanya dari pihak dinas sudah mensosialisasikan kepada Kepala Desa ataupun perwakilan tentang program Paket Layanan Komplit (*Paklay Online Adminduk*) setelah dikeluarkan peraturan tersebut dan sudah

dilakukan sosialisasi pada warga yang ada di Kabupaten Karanganyar. Dokumen kependudukan dapat diurus oleh masyarakat Karanganyar dengan cara *Online* yang dapat diperoleh pada *website* yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Kebijakan ini dikeluarkan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam sistem pemerintahan Kabupaten Karanganyar, dengan cara ini Bupati Karanganyar dapat mewujudkan visi dan misinya dalam memajukan Kabupaten Karanganyar. Namun pada dasarnya program ini dimaksudkan agar pembuatan dokumen kependudukan menjadi lebih efektif dan efisien. Seluruh masyarakat bisa mengakses *website* yang telah disediakan oleh dinas dan bisa membuat dokumen kependudukan secara *Online* tanpa harus ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan untuk mengurangi kesulitan dalam mengurus hal-hal yang bersifat administratif dengan pemerintahan. Apalagi dengan adanya pandemi *Covid-19* ini masyarakat dapat menghindari kontak langsung dengan petugas atau orang lain yang berada di dinas untuk mengurus pembuatan dokumen kependudukan serta inovasi tersebut dapat mengurangi kerumunan pada kantor dinas.

Masyarakat masih banyak yang belum memahami mekanisme dalam pembuatan dokumen kependudukan secara *Online* dengan Paket Layanan Komplit (*Paklay Online Adminduk*) serta menganggap pembuatan dokumen kependudukan secara manual lebih mudah dan cepat di bandingkan secara *Online*. Seperti yang di jelaskan oleh Ibu Tri Agustini (48 tahun) Warga Desa Gaum:

“Saya tidak tahu dan belum paham tentang pembuatan dokumen kependudukan secara *Online* tapi menurut saya itu inovasi yang sangat membantu sekali dalam pembuatan dokumen kependudukan dan kita tidak perlu lama mengantri di Dinas, apalagi dengan keadaan pandemi seperti ini ” (wawancara Selasa, 23 Februari 2021).

Selain itu menurut Nur Syam Kholil (27 tahun) Warga Desa Kodokan terhadap pembuatan dokumen kependudukan secara *Online*:

“Saya pernah mendengar inovasi tersebut tetapi saya belum paham prosedur atau mekanisme pembuatan dokumen kependudukan secara *Online* dan menurut saya inovasi tersebut sangat diperlukan untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan secara sekarang semua kegiatan (belanja, belajar, pesan makanan, mau liburan atau pergi) sudah menggunakan aplikasi *Online*” (wawancara Rabu, 24 Februari 2021).

Wawancara diatas menjelaskan bahwa masyarakat Karanganyar ada yang belum mengetahui dan ada yang sudah mengetahui inovasi program yang dikeluarkan oleh Bupati Karanganyar mengenai pembuatan dokumen kependudukan secara *Online*. Terdapat beberapa hambatan yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam menerapkan kebijakan pembuatan dokumen kependudukan secara *Online*, salah satunya yaitu belum semua masyarakat memahami bagaimana mekanisme inovasi tersebut.

Dalam kasus ini menggambarkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar belum menyeluruh kepada masyarakat. Terdapat banyak hal yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar untuk meningkatkan pemahaman kepada masyarakat diantaranya adalah dengan membentuk tim kerja yang dapat bekerja langsung sehingga dapat menjelaskan kepada masyarakat secara efektif dan efisien.

Apalagi disaat pademi *Covid-19*, inovasi tersebut sangat bermanfaat bagi masyarakat untuk pembuatan dokumen kependudukan. Untuk mencapai tingkat yang lebih baik dalam operasional dan kepuasan masyarakat, sistem pelayanan secara *Online* tersebut harus berkontribusi terhadap efektivitas melalui suatu pengelolaan dengan cara meningkatkan keselarasan tujuan lembaga pemerintahan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat melalui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas yang terdiri dari aspek yaitu:

commit to user

- a. Faktor hukumnya sendiri, masih terdapat peraturan perundang-undangan tentang penyalahgunaan teknologi internet yang belum berjalan dengan baik dan benar
- b. Faktor sarana prasarana, masih kurangnya sarana prasarana teknologi bagi masyarakat pedesaan
- c. Faktor masyarakat, banyak masyarakat yang tidak peduli akan inovasi tersebut dan menganggap tidak penting.

Sedangkan Prinsip Profesionalitas sudah efektif dilihat dari kemampuan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat optimal. Prinsip Pelayanan Prima juga sangat optimal dengan adanya sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat Karanganyar. Namun demikian, berdasarkan teori efektivitas menurut Soerjono Soekanto terdiri dari faktor undang-undang, faktor penegak hukum, faktor sarana dan fasilitas pendukung, faktor masyarakat, faktor kebudayaan serta prinsip *good governance* yaitu profesionalitas dan pelayanan prima. Dalam pelaksanaan Paket Layanan Komplit (*Paklay Online Adminduk*) dengan melibatkan masyarakat Karanganyar, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar perlu adanya evaluasi agar dapat mengukur tingkat efektivitasnya.

Berdasarkan uraian di atas, sesuai dengan teori efektivitas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2020 tentang Paket Layanan Komplit (*Paklay Online Adminduk*) Kabupaten Karanganyar masih belum efektif dikarenakan banyak kendala dalam pelaksanaan Paket Layanan Komplit (*Paklay Online Adminduk*) yang sebagian besar dari pengetahuan atau kesadaran masyarakat tentang inovasi tersebut.

2. Solusi Hukum yang Ideal untuk Mengatasi Hambatan dalam Pelaksanaan Paket Layanan Komplit (*Paklay Online Adminduk*) Terhadap Masyarakat Kabupaten Karanganyar

Sistem Paket Layanan Komplit (*Paklay Online Adminduk*) belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Peneliti menemukan beberapa masalah penting yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pembuatan dokumen kependudukan secara *Online* yaitu:

- a. Kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar kepada masyarakat tentang tata mekanisme pembuatan dokumen kependudukan secara *Online*. Meskipun sudah pernah beberapa kali dilakukan sosialisasi yang disampaikan pada kegiatan sosialisasi kebijakan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar kepada perwakilan atau Kepala Desa yang ada di Kabupaten Karanganyar
- b. Masih banyaknya masyarakat yang belum memahami teknologi dan tidak bisa mengakses internet. Hal ini menyebabkan masyarakat berpikir bahwa pembuatan dokumen secara *Online* justru akan memperlama dan banyak kendala. Namun dari adanya permasalahan ini pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah memberikan pendampingan kepada masyarakat dengan cara penyampaian materi dan demonstrasi tutorial pengoperasian, dalam hal ini sulit untuk dilaksanakan bagi masyarakat yang tidak terbiasa dengan pengoperasian teknologi dan terkendala internet.

Pemerintah tidak dapat mengesampingkan kemajuan teknologi informasi yang ada karena teknologi informasi merupakan sarana yang paling efektif untuk menyampaikan atau mensosialisasikan inovasi pemerintah dalam aspek pelayanan publik maupun aspek lainnya.

commit to user

Dalam hal ini dapat dilihat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Daring* khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam rangka mewujudkan *Good Governance* dapat menerapkan Pasal 13 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Daring*, yaitu:

1. Untuk meningkatkan akses penduduk kepada Pelayanan Adminduk *Daring*, pemerintah daerah dapat membangun Kios Pelayanan Adminduk *Daring* pada desa dan/atau kelurahan
2. Kios Pelayanan Adminduk *Daring* sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit menyediakan perangkat komputer, alat penginderaan, printer, dan terkoneksi dengan jaringan komunikasi data
3. Spesifikasi teknis Kios Pelayanan Adminduk *Daring* sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan dengan Keputusan Menteri
4. Pembangunan Kios Pelayanan Adminduk *Daring* sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat menggerakkan partisipasi pemerintahan desa
5. Bupati/Wali Kota melalui Disdukcapil Kabupaten/Kota dan UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota melaksanakan pembinaan operasionalisasi Kios Pelayanan Adminduk *Daring*
6. Gubernur melalui Disdukcapil Provinsi mengoordinasikan penyediaan Kios Pelayanan Adminduk *Daring*, pada daerah kabupaten/kota di wilayahnya.

Dengan menerapkan Pasal 13 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Daring* dapat memberikan solusi bagi masyarakat yang masih bingung atau belum memahami mekanisme Paket Layanan Komplit (*Paklay Online Adminduk*). Hal tersebut dapat mengantisipasi masyarakat pedesaan yang masih terkendala internet ataupun pemahaman tentang inovasi tersebut.