

## **IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 7 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHANBATU**

Mukhsin Juniardo Siregar\*, Maya Jannah\*, Risdalina\*, Nimrot Siahaan\*, Indra Kumalasari M\*.  
\*Universitas Labuhanbatu

### **ABSTRACT**

*The identity of the population is the basic thing that a person must have, in order to make it easier for people to socialize and interact with each other. Technological developments that occur at this time can facilitate the management and public administration services in the field of population and civil registration so that it is very efficient. The type of research used is Normative Empirical. Types of data sources in this study using three types of data sources, namely primary, secondary, and tertiary data. The data collection technique used by the author is Literature Study, Interview, and Documentation. The data analysis technique used is qualitative, comprehensive, and complete analysis. The results showed that the implementation of the online service regulations carried out by the Labuhanbatu Regency Population and Civil Registration Service was the first step for the community to register through the Whatsapp contact provided by the relevant agency. Then, enter the full name. Family card, and so on. Finally, the data that has been sent by the public will be automatically entered into the database for verification and management. The positive impact of the rules in the midst of the Covid-19 pandemic is that people no longer have to come to the office and crowd there to manage their respective interests, this makes the contact and transmission of the Covid-19 virus more minimal. The obstacles that occur in implementation in the field are that there are still many people who do not understand online registration because of limited ability to use technological advances such as the internet and how to overcome solutions in filing problems in managing Population and Civil Registration documents in Labuhanbatu Regency.*

**Keywords:** Service, Administration, Population, Civil Registration

### **ABSTRAK**

Identitas penduduk menjadi hal dasar yang harus dimiliki seseorang, agar mempermudah masyarakat dalam bersosialisasi serta berinteraksi antar sesama. Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini dapat mempermudah pengurusan dan pelayanan administrasi masyarakat dibidang kependudukan dan pencatatan sipil sehingga sangat efisien. Jenis penelitian yang digunakan adalah Normatif Empiris. Jenis sumber data dalam penelitian ini menggunakan tiga jenis sumber data, yaitu data primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu Studi Kepustakaan, Wawancara, dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif, komperhensif, dan lengkap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelaksanaan peraturan pelayanan secara daring yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu dalam langkah awalnya masyarakat melakukan pendaftaran melalui kontak Whatsapp yang telah disediakan oleh dinas terkait. Kemudian, memasukkan nama lengkap. Kartu keluarga, dan sebagainya. Terakhir, data-data yang telah dikirimkan masyarakat akan otomatis masuk kedalam database untuk kemudian dilakukan verifikasi serta pengurusannya. Dampak positif dari adanya aturan ditengah pandemi Covid-19 adalah masyarakat tidak lagi harus datang ke kantor dan berkerumun disana untuk melakukan pengurusan kepentingannya masing-masing, hal ini menjadikan lebih minimalnya kontak yang terjadi dan penularan virus Covid-19. Hambatan yang terjadi didalam implementasi dilapangan adalah masih banyaknya masyarakat yang tidak memahami pendaftaran secara online karena keterbatasan kemampuan dalam menggunakan kemajuan teknologi seperti internet serta bagaimana cara mengatasi solusi didalam kendala

pemberkasan dalam pengurusan dokumen Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Labuhanbatu.

## **Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi, Kependudukan, Pencatatan Sipil**

### **I. PENDAHULUAN**

Sistem informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah suatu sistem informasi yang di tumbuh kembangkan berdasarkan prosedur-prosedur pelayanan administrasi kependudukan dengan menerapkan sistem teknologi informasi dan komunikasi guna menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia. SIAK melayani pendaftaran penduduk dan catatan sipil berdasarkan peristiwa kependudukan (*population events*) dan peristiwa penting (*vital events*) yang dialami oleh penduduk sejak lahir hingga meninggal dunia. Data kependudukan yang tersimpan dalam basis data yang keluarannya antara lain: Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan sebagainya.<sup>1</sup>

Pendataan kependudukan dan catatan sipil yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi pada mulanya dikenal dengan istilah SIMDUK (Sistem Informasi Manajemen Kependudukan) pada tahun 1996. Namun pada pelaksanaannya dilapangan, sistem ini memiliki banyak kelemahan sebagai sebuah sistem yang mengelola data

kependudukan. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap SIMDUK, maka pemerintah Indonesia membuat SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sebagai sistem yang mengelola data kependudukan dan catatan sipil di Indonesia. Kelebihan dari SIAK selain untuk mendata kependudukan secara akurat tetapi juga dapat memberikan NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara otomatis dan tetap untuk satu penduduk, sehingga dapat mengeliminasi terjadinya kepemilikan identitas ganda.<sup>2</sup>

Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan daring diatur dalam Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 88 Tahun 2004 tentang pengelolaan administrasi kependudukan, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 18 Tahun 2005, serta Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 37 tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan.

Pencatatan data penduduk suatu daerah yang melalui sistem informasi administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab

<sup>1</sup> Wikipedia. "Sistem Informasi Administrasi Kependudukan" melalui *id.m. wikipedia.org*. Diakses Senin 20 April 2020, Pukul 08.00 Wib

<sup>2</sup> Wikipedia. "Sistem Informasi Administrasi Kependudukan" melalui *Adminduk.depdagri.go.id*. Diakses Senin 20 April 2020, Pukul 08.15 Wib

pemerintah kabupaten dan kota dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa dan kelurahan sebagai awal dari pendataan penduduk di suatu daerah. Selanjutnya data-data tersebut akan disimpan kedalam satu basis data yang terintegrasi secara nasional melalui jaringan internet. Sehingga data-data tersebut menjadi sumber basis data kependudukan secara nasional yang selanjutnya menjadi tanggung jawab pemerintahan pusat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, SIAK adalah Sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan data kependudukan di tingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksanaan sebagai suatu kesatuan yang selanjutnya memasukkan data-data tersebut kedalam satu pusat data (data center) di Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan.<sup>3</sup>

Keberadaan sistem informasi administrasi kependudukan akan menghasilkan data kependudukan yang akurat baik dari segi jumlah penduduk, tingkat ekonomi, pendidikan, dan lain-lain. Sehingga dengan data yang akurat tersebut berguna untuk implementasi kebijakan atau program pemerintah lainnya seperti pendataan statistik, menentukan daftar pemilih tetap untuk pemilihan umum dan pemilihan kepala daerah,

sebagai acuan pemberian “Bantuan Langsung Tunai” dan pedoman untuk mengambil kebijakan publik lainnya.<sup>4</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring dilatar belakangi dengan pertimbangan bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru. Sistem pelayanan administrasi kependudukan perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring.<sup>5</sup>

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring dibentuk untuk lebih mempermudah masyarakat dalam hal pengurusan seperti pencatatan kelahiran, kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak, pengakuan anak, dan sebagainya. Intansi yang bertugas untuk memberikan pelayanan tersebut kepada masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanannya. Namun, implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

<sup>3</sup> Wikipedia. “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan” melalui *id.m.wikipedia.org*. Diakses Senin 20 April 2020, Pukul 08.40 Wib

<sup>4</sup>Wikipedia. “ Sistem Informasi Administrasi Kependudukan” melalui *Adminduk.depdagri.go.id*. Diakses Senin 20 April 2020, Pukul 08.50 Wib

<sup>5</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring

tidak serta merta mudah dilakukan didalam penerapannya dilapangan.

Salah satu dampak positif yang dapat dirasakan dari diterbitkannya aturan tersebut adalah pada saat sekarang ini masyarakat dunia termasuk Indonesia tengah menghadapi pandemi virus Covid-19, peraturan ini dirasa menjadi sangat efektif karena masyarakat tidak harus bersentuhan langsung dan datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil secara langsung untuk menyelesaikan urusan dan kepentingannya masing-masing. Namun juga didalam pelaksanaannya terdapat hambatan-hambatan didalam implementasinya.

Berdasarkan uraian diatas, dilakukan penelitian tentang “Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas adalah : 1) Bagaimana implementasi dilapangan terhadap Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu, 2) Dampak positif serta kendala yang terjadi dengan terbitnya

Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring ditengah Pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu.

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif atau yuridis normatif. Penelitian hukum normatif adalah suatu penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya.<sup>6</sup> Menurut Soejono Soekanto dan Sri Mamuji menyatakan penelitian hukum normatif atau yang disebut juga penelitian hukum kepastasaan adalah : “Penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka”.<sup>7</sup> Metode penelitian hukum normatif disebut juga sebagai penelitian doktrinal (doctrinal research) yaitu suatu penelitian yang menganalisis hukum baik yang tertulis di dalam buku maupun hukum yang diputuskan oleh hakim melalui proses peradilan.<sup>8</sup>

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, dimana tujuan penelitian deskriptif adalah menggambarkan secara tepat, sifat individu, suatu gejala, keadaan atau kelompok tertentu. Deskriptif analitis berarti bahwa penelitian ini menggambarkan suatu peraturan hukum dalam

<sup>6</sup> Johnny Ibrahim. “Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif”, Malang: Bayumedia Publishing, 2005, hal. 57

<sup>7</sup> Salim H.S dan Erlies Septiana Nurbani. “Penerapan Teori Hukum”, Jakarta : Rajagrafindo Persada, 2013, hal.6

<sup>8</sup> J. Supranto. “Metode Penelitian Hukum dan Statistik”, Jakarta:Rajawali, 2003, hal.3

konteks teori-teori hukum dan pelaksanaannya, serta menganalisa fakta secara cermat tentang Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dibidang kependudukan kepada masyarakat. Stelsel-stelsel aktif yang dulu diwajibkan kepada penduduk yang membuat petugas pencatatan sipil menjadi pasif sehingga relatif menunggu laporan masyarakat membuat rendahnya pencapaian-pencapaian dibidang administrasi kependudukan di masyarakat Labuhanbatu.

Pada tahun 2019 lalu pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring. Dari dikeluarkannya aturan tersebut artinya bahwa dalam menjangkau pelayanannya pihak instansi dan dinas terkait tidak hanya melayani masyarakat yang mengurus secara manual

namun juga membantu masyarakat yang melakukan pengurusan kepentingannya secara online.<sup>9</sup>

Pelayanan yang dapat dilakukan pengurusannya secara online diantaranya adalah layanan terkait kartu keluarga, layanan surat pindah, layanan e-ktip, konfirmasi data terkait, layanan akta kelahiran, layanan akta perkawinan dan perceraian, serta layanan kematian. Masing-masing dari pelayanan tersebut telah di sediakan kontak Whatt aps yang dapat dihubungi sebagai berikut:

1. Layanan Terkait Kartu Keluarga 0895616322225
2. Layanan Surat Pindah 0895616322226
3. Layanan E-KTP 0895616322228
4. Konfirmasi Data Terkait 0895616322227
5. Layanan Akta Kelahiran 0895616322224
6. Layanan Akta Perkawinan/Cerai 0895616322223
7. Layanan Akta Kematian 08126555191412

Penyertaan kontak WA yang tercantum diatas, dimaksudkan agar masyarakat yang hendak mengurus kepentingannya namun terkendala dengan kepadatan waktu dapat melakukan pengurusan layanan administrasi yang diperlukan dengan menghubungi kontak diatas. Hal ini menjadi sebuah gebrakan yang baik di bidang administrasi karena masyarakat mengurus kepentingannya sembari juga melaksanakan aktivitas. Dalam pandangan

<sup>9</sup> Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Maznil Khairi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu

pelayanan publik administrasi, apabila hal ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan dalam implementasinya maka terobosan dalam bidang administrasi ini akan dapat mencapai ekspektasi masyarakat pada umumnya. Efektif, mudah, tidak berbelit-belit, serta berbiaya ringan.<sup>10</sup>

### **3.1 Implementasi Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu**

Hadirnya Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring adalah upaya dalam rangka mengikuti percepatan kebutuhan masyarakat serta teknologi yang semakin hari semakin maju. Aparatur pemerintahan sebagai wakil dari pemerintah tidak ingin ketinggalan terhadap kemajuan-kemajuan yang terjadi di masyarakat. Untuk itu instansi pemerintahan berupaya untuk selalu mengimbangi serta mengikuti arus perkembangan zaman terutama dalam bidang teknologi.

Penerapan sistem online dalam pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Labuhanbatu diwujudkan dengan dikeluarkannya database oleh Disdukcapil Labuhanbatu. Database ini dimaksudkan agar

masyarakat dapat melakukan pendaftarannya secara online melalui kontak wa yang telah disediakan. Adapun pelayanannya tersebut berupa : layanan terkait kartu keluarga, layanan surat pindah, layanan e-ktip, konfirmasi data terkait, layanan akta kelahiran, layanan akta perkawinan/perceraian, dan layanan kematian.<sup>11</sup>

Pelayanan administrasi secara online pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih hanya sebatas pelayanan melalui kontak wa yang terhubung langsung didalam database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu sebenarnya telah memiliki aplikasi khusus yang dapat di download di play store pada smartphone masing-masing. Namun dalam implementasinya dilapangan aplikasi tersebut belum dapat digunakan secara menyeluruh, sebab masih ada beberapa bagian yang belum connet dan masih ada juga beberapa kendala yang harus diperbaiki. Sehingga layanan administrasi secara online hanya dan masih sebatas pelayanan melalui kontak wa yang terhubung langsung ke database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu. Setelah masyarakat melakukan pendaftaran melalui kontak wa, otomatis secara langsung data-data yang

<sup>10</sup> Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Maznil Khairi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu

<sup>11</sup> Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Maznil Khairi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu



dimasukkan oleh masyarakat segera diproses, karena pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki operator database yang senantiasa selalu membantu memberikan pelayanan secara online pada jam-jam kerja.<sup>12</sup> Contoh pengurusan administrasi E-KTP secara online :

1. Masyarakat yang hendak melakukan pengurusan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu pertama sekali haruslah melakukan pendaftaran terlebih dahulu, dan apabila belum perekaman E-KTP wajib melakukan perekaman agar data-data masyarakat yang akan melakukan pengurusan E-KTP dapat segera di proses oleh operator database yang ada dilingkungan pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu. Pendaftaran terkait dengan layanan e-ktip dapat dikirim ke nomor 0895616322228.
2. Hal-hal penting yang harus dituliskan adalah berupa nama lengkap pihak yang melakukan pengurusan pada layanan E-KTP tersebut. Dan Kartu Keluarga.
3. Mengisi Formulir F.1.21 diteken lurah dan camat ditempat domisi penduduk
4. Fotocopy Surat Akta Nikah
5. Surat Keterangan pindah yang diterbitkan oleh pemerintah Kabupaten/Kota dari daerah asalnya.

6. Datang langsung untuk di rekam (E-KTP).
7. masyarakat hanya tinggal menunggu hasil dari pengurusan layanan e-ktip nya tersebut. Lamanya proses ini biasanya hanya memakan waktu sekitar 6 jam dan paling lama 1-2 hari kerja, apabila tidak ada kendala pada data masyarakat seperti data ganda.
8. Terakhir setelah segala proses telah selesai dilakukan, dan E-KTP telah selesai maka akan diumumkan pada nomor whatsapps milik instansi terkait yang menghimbau bahwa pengurusan administrasi yang dilakukan telah selesai dan diminta untuk segera diambil.<sup>13</sup>

Contoh pengurusan Kartu Keluarga :

1. Kartu keluarga baru : Pengisian Formulir F-1.15 untuk pembuatan KK baru
2. Fotocopy buku nikah/akta perkawinan
3. Surat keterangan pindah (bagi anggota keluarga pendatang)
4. Penambahan keluarga : Kartu keluarga yang lama
5. Surat keterangan kelahiran Kelahiran Dari Dokter/Bidan/kepala Desa/Lurah putra/putri anda yang akan menjadi anggota baru di dalam kartu keluarga
6. Kartu keluarga hilang/ rusak : Surat keterangan dari kepolisian
7. Kartu keluarga yang rusak

<sup>12</sup> Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Maznil Khairi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu

<sup>13</sup> Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Maznil Khairi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu

8. Fotocopy dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga.<sup>14</sup>

Dari contoh pengurusan E-KTP dan pengurusan KK diatas, bahwa di zaman sekarang ini segala bentuk pelayanan baik milik pemerintah maupun swasta berlomba untuk meningkatkan kualitas serta efisiensinya dalam hal mempermudah proses pelayanan. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu menjelaskan bahwa langkah ini merupakan awal yang baik agar segala bentuk pelayanan administrasi pada pemerintahan Kabupaten Labuhanbatu dapat menjadi lebih baik. Namun pihak instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengakui bahwa hal ini masih awal dan akan terus dikembangkan lebih lanjutnya. Seperti di daerah-daerah lain misalnya, yang telah menggunakan pelayanan ini dalam bentuk aplikasi Whatsapps yang dapat di download pada smartphone masing-masing. Pada akhirnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu akan berusaha dan berupaya untuk menuju kearah sana, agar semakin efisien dan mempermudah masyarakat.<sup>15</sup>

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa di zaman modern seperti sekarang ini segala lapisan masyarakat baik itu pemerintahan, pihak swasta, dan masyarakat pada umum haruslah mengikuti perkembangan yang terjadi untuk kemajuan dan memajukan

masyarakat. Pelayanan administrasi secara daring tersebut merupakan wujud nyata pemerintahan yang selalu berupaya mengikuti perkembangan teknologi yang terjadi di tengah-tengah masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu juga telah menggunakan pelayanan administrasi secara online. Dalam Implementasinya pelaksanaan pelayanan administrasi secara daring ini telah mendapat respon dan perhatian yang baik di kalangan pemerintahan sendiri dan juga di kalangan masyarakat tentunya sebagai pengguna layanan. Pelayanan online dinilai sebagai pelayanan yang dapat menghemat waktu, praktis, dan lebih mudah. Sehingga masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu merasa terbantu dengan adanya sistem pelayanan online tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu juga menegaskan bahwa ini baru langkah awal, dan untuk selanjutnya kita senantiasa berupaya menjadi lebih baik lagi, agar pelayanan yang diperuntukkan bagi masyarakat menjadi lebih mudah serta efisien.

### **3.2.Dampak Positif Serta Kendala yang Terjadi Dari Terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Admistrasi**

<sup>14</sup> Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Maznil Khairi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu

<sup>15</sup> Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Maznil Khairi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu



## **Secara Daring di Tengah Pandemi Covid -19 yang Terjadi**

Penerbitan sebuah aturan selalu memiliki dua sisi yang terjadi yaitu tentang bagaimana dampak positifnya kemudian tentang bagaimana kendala serta hambatan yang terjadi. Hal ini dirasa wajar sebab masyarakat sebagai pengguna aturan yang telah ditetapkan oleh lembaga pemerintahan tidak serta merta dapat langsung mengerti, memahami, dan mematuhi aturan yang dibuat. Dibutuhkan waktu, sosialisasi, serta arahan-arahan dari instansi-instansi terkait agar menjadikan masyarakat dapat mengerti akan sesuatu. Dari diterbitkannya aturan Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring terdapat dampak positif serta kendala yang terjadi di dalam pelaksanaannya. Diantaranya :

3.2.1. Dampak positif dari diterbitkannya peraturan menteri dalam negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan administrasi secara daring didalam implementasinya ditengah pandemi Covid-19 yang sedang terjadi.

Dampak positif yang terjadi dari adanya peraturan pelayanan administrasi secara online ditengah pandemi covid-19 yang tengah marak terjadi dan seakan wabah ini menjadi suatu momok yang sangat menakutkan, tidak hanya di Indonesia namun menjadi momok yang menakutkan di hampir seluruh belahan dunia.

Proses penularan virus ini pun dirasa sangat mudah dan cepat, hanya melalui sentuhan, percikan air liur, menyentuh bagian benda yang disentuh oleh si penderita covid-19, dan lain-lain. Efek yang ditimbulkan dari virus ini juga tidak main-main. Sebab sudah banyak nyawa yang melayang karena penyakit dan wabah dari virus covid-19.

Sampai pada akhirnya Indonesia menerapkan Sistem Jaga Jarak untuk menekan penyebaran virus ini, yang mengakibatkan banyak proses-proses dalam kehidupan manusia yang berubah hampir secara menyeluruh. Banyak sekolah yang ditutup, pusat hiburan yang tidak beroperasi sampai pada para pekerja yang harus bekerja dari rumah karena kebijakan pemerintah dan untuk menghindari penyebaran virus covid-19 yang semakin masif.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu misalnya, juga menerapkan hal yang sama. Untuk mengikuti aturan serta arahan dari pemerintah dan untuk menekan laju penyebaran virus yang semakin masif, seluruh pegawai dan pekerja bekerja dari rumah sampai keadaan dirasa cukup baik.<sup>16</sup>

Menanggapi hal yang terjadi seperti diatas, adanya aturan tentang pelayanan administrasi secara online dirasa sangat memiliki dampak yang positif, sebab masyarakat tidak perlu datang ke kantor dan tidak perlu

<sup>16</sup> Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Maznil Khairi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu

berkumpul disana yang dapat membahayakan ditengah pandemi covid-19 yang sedang terjadi. Kemudian pekerjaan pun masih dapat terlaksana sebagaimana mestinya, walaupun para pegawai serta pekerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu bekerja dari rumah namun masih dapat tersambung dengan pekerjaannya sehari-hari melalui sambungan internet. Masyarakat yang membutuhkan sesuatu dan ingin mengurus sesuatu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu masih tetap dapat terlayani dengan baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.<sup>17</sup>

Berdasarkan kesimpulan diatas, lagi-lagi kita disadarkan bahwa kemajuan teknologi dizaman sekarang tidak hanya dapat menimbulkan banyak dampak negatif, namun juga apabila dipergunakan serta diperuntukkan kearah yang baik maka kemajuan teknologi memiliki manfaat yang begitu banyak bagi manusia sebagai penggunaanya. Ditengah pandemi seperti sekarang ini, internet menjadi satu-satunya hal yang dapat membuat manusia yang satu terhubung dengan manusia lainnya. Internet juga yang membantu mahasiswa dengan dosennya masih tetap dapat melakukan aktivitas belajar dan mengajar melalui bantuan internet. Serta dengan bantuan internet pula para pekerja dan pegawai masih dapat

menyelesaikan pekerjaannya walaupun hanya dari rumah.

Peraturan Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi secara daring pada hakikatnya terbentuk akibat dari kemajuan serta kecanggihan masyarakat yang semakin maju. Pada akhirnya aturan-aturan hukum mau tidak mau harus segera mengikuti dengan respon cepat segala kemajuan-kemajuan yang terjadi di masyarakat. Kemudian, aturan ini dibentuk oleh pemerintah agar masyarakat pada umumnya dapat lebih mudah untuk melakukan pengurusan kepentingannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat tidak lagi diharuskan untuk langsung datang ke kantor, masyarakat hanya tinggal menggunakan smartphone yang ada di genggamannya untuk melakukan pendaftaran serta masih bisa melakukan kegiatan lainnya tanpa harus meninggalkan aktivitas tersebut. Langkah ini di nilai cukup kongkrit, sebab banyak manfaat yang akan diterima apabila pemerintah beserta masyarakat saling terkoneksi secara baik. Artinya pemerintah sebagai orang yang menjalankan peraturan melaksanakan aturan tersebut secara baik, agar masyarakat sebagai pengguna kebijakan pemerintah dapat pula menikmatinya dengan baik serta mendapatkan hasil yang maksimal dari berlakunya aturan Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring.

<sup>17</sup> Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Maznil Khairi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu

3.2.2. Kendala atau hambatan yang terjadi dari terbitnya aturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring dalam Implementasinya di lapangan serta solusinya.

Penerbitan aturan pelayanan administrasi secara daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didalam implementasinya memiliki beberapa kendala yang terjadi. Misalnya, pengetahuan masyarakat tentang penggunaan teknologi pada daerah-daerah tertentu dirasa cukup menjadi hambatan serta kendala yang berarti. Sebab, masyarakat yang tidak dapat menggunakan teknologi berupa internet tidak akan bisa menikmati pelayanan administrasi secara daring. Hal ini menjadi kendala utamanya dalam pelaksanaan dari aturan Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring.<sup>18</sup>

Selanjutnya, yang sering menjadi kendala adalah penggunaan nomor telepon yang sama untuk pendaftaran pelayanan administrasi atas nama yang berbeda. Hal ini menjadi kendala didalam implementasinya, sebab pendaftaran satu nomor telepon untuk satu nama juga, tidak bisa untuk dua atau tiga nama dalam satu nomor handphone. Sebab, data-data berupa nama serta nomor telepon sudah tercatat pada Database yang ada di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu.<sup>19</sup>

Bahwa ada dua hal yang dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan aturan Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring. Kendala pertamanya adalah pada daerah-daerah tertentu apalagi pada daerah pedalaman yang masih dikatakan jauh dari kemajuan teknologi serta internet, penggunaan pelayanan administrasi secara daring tersebut akan sulit diterapkan. Karena masyarakat tidak memahami serta tidak mengerti bagaimana cara menggunakan pelayanan tersebut, Untuk itu dibutuhkan peranan aparatur pemerintahan terutama dinas-dinas yang terkait langsung dengan pelayanan ini. Agar aparatur pemerintahan senantiasa selalu memberikan sosialisasi kepada masyarakat secara berkesinambungan dan berkala untuk masyarakat dapat memahami secara perlahan.

Kedua, adalah penggunaan satu nomor handphone hanya untuk satu nama pendaftar pelayanan administrasi secara online. Hal ini dirasa masyarakat harus mengerti agar tidak lagi terjadi kesalahan-kesalahan selanjutnya di kemudian hari. Penggunaan satu nomor Handphone hanya untuk satu nama pendaftar karena segala identitas pendaftar telah masuk ke dalam database, termasuk juga nomor handphone yang digunakan masyarakat pada saat mendaftar. Jadi, dengan nomor

<sup>18</sup> Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Maznil Khairi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu

<sup>19</sup> Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Maznil Khairi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu

Handphone yang telah terdaftar tersebut tidak dapat digunakan kembali untuk dan dengan nama yang berbeda.<sup>20</sup>

Berdasarkan uraian diatas, kendala yang sering terjadi dilapangan ada dua: yaitu pada lapisan masyarakat tertentu pengetahuan masyarakat tentang penggunaan teknologi berupa internet dirasa masih kurang baik dan kemudian seringnya terjadi adalah masyarakat yang ingin melakukan pengurusan administrasi secara online dengan nama pengguna yang berbeda tetapi menggunakan nomor handphone yang sama. Inti dari permasalahan yang terjadi tersebut adalah pemerintah sebagai orang menjalankan peraturan-peraturan adalah orang yang seharusnya lebih aktif dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat di lapisan tertentu ini. Karena tanpa adanya sosialisasi yang dilakukan secara berkesinambungan, dirasa masyarakat tidak akan mengerti tentang menggunakan kemudahan yang ditawarkan. Akhirnya tidak ada impact yang signifikan yang terjadi di masyarakat karena masyarakat pada lapisan tertentu ini tidak mengerti cara menggunakannya. Sosialisasi secara berkelanjutan adalah kunci agar tercapainya apa yang diharapkan oleh terbitnya aturan ini. Dengan terbitnya aturan ini, artinya pemerintah berharap agar masyarakat yang melakukan pengurusan atas suatu kepentingan tidak lagi dihadapkan kepada hal-hal yang

bersifat rumit dan memakan waktu untuk melakukan aktivitas lainnya. Tujuan terakhir dari diterbitkan aturan ini adalah agar terciptanya kemudahan, efisiensi, serta biaya murah dalam setiap pengurusan administrasi secara online pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu.

3.2.3. Hambatan dan kendala serta penyelesaian pada sistem daring kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

Jika ada hambatan pada sistem daring tersebut tentu juga ada solusi dalam mengatasi kendala pada hal tersebut pertama diadakannya sosialisasi dalam menjalankan cara kinerja dalam sistem daring tersebut dengan cara melatih atau melibatkan kepala desa/lurah dan camat dalam mensosialisasikan sistem daring langsung terjun kelapangan kepada masyarakat agar dapat memahami cara kerja dari sistem daring tersebut sesuai dengan berlakunya aturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring dalam Implementasinya di lapangan serta solusinya tetapi dikarenakan terjadi pandemi covid 19 sehingga tidak bisa membuat kegiatan sosialisasi secara face to face dikarenakan harus menjaga jarak dan memakai masker bagi setiap orang dan ini sudah menjadi aturan dari pemerintah, maka dari itu pihak Dinas

<sup>20</sup> Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Maznil Khairi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu menunda program sosialisasi tersebut sampai situasi kembali kondusif sesuai dengan himbauan pemerintah pusat mengenai pandemi covid 19.

solusinya adalah dalam permasalahan satu nomor untuk satu pengurusan yang dianggap rumit oleh masyarakat melalui aplikasi whatsaaps yang disediakan oleh Pemerintah kepada masyarakat ini sebenarnya untuk mengurangi ruang lingkup calo calo yang mengatas namakan ingin membantu atau memberikan jasa kepada masyarakat dengan meminta biaya yang kadang sangat membuat kebanyakan masyarakat menjadi resah dikarenakan ada nya kutipan liar dari oknum luar yang kadangkala mengatas namakan diri mereka sebagai orang dalam atau sebagai pegawai di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten labuhanbatu, dan solusi yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu agar melakukan kerja sama dengan pihak kepala dusun/kepala desa. masyarakat yang berada di pedesaan dan kepala lingkungan ayang berada di kelurahan agar mereka membantu menjalankan cara pengiriman berkas berkas pengurusan KK dan E-KTP dalam aplikasi whatsaaps karena kadus ataupun kepling ini yang paling dekat denganarganya dan berintraksi langsung dengan masyarakatnya, agar sisitem ini berjalan dan optimal terlaksana maka pihak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu berusaha dan berkeinginan agar terlaksananya

program ini untuk melayani masyarakat secara daring sehingga merasa puas dan dilayani dengan sebaik baiknya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### IV. KESIMPULAN

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu dalam pelaksanaan Peraturan Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring di lingkungan Kabupaten Labuhanbatu didalam implementasinya adalah pertama dengan melakukan pendaftaran melalui kontak WA yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Melalui kontak WA tersebut masyarakat yang mendaftarkan kepentingan yang diperlukan melengkapi beberapa persyaratan yang diperlukan diantaranya seperti nama lengkap calon pendaftar serta kartu keluarga calon pendaftar dan nomor Handphone yang digunakan oleh masyarakat sebagai calon pendaftar tersebut. Setelah semuanya telah dilengkapi kemudian dikirimkan ke kontak WA yang telah disediakan. Langkah selanjutnya setelah dikirim maka data-data milik masyarakat sebagai calon pendaftar tersebut kemudian masuk ke database milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu. Data-data tersebut kemudian diolah oleh operator database yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jangka waktu memproses data-data milik masyarakat tersebut biasanya hanya sekitar

5 sampai 6 jam sudah selesai diproses, dan paling lama dalam jangka waktu 1-2 hari kerja prosesnya sudah selesai dilakukan dan masyarakat dapat mengambilnya yang diberitahukan melalui whatsapps resmi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau melalui via SMS yang dikirimkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terkait.

2. Dalam implementasi dari diterbitkannya Peraturan Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi secara daring tidak terlepas dari dampak positif serta kendala yang terjadi didalam pelaksanaannya dilapangan. Dampak positifnya adalah masyarakat yang sedang atau ingin melakukan pengurusan kepentingannya di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu tidak perlu repot-repot lagi untuk datang langsung ke kantor, karena pengurusannya dapat dilakukan secara online. Masyarakat dapat melakukan pengurusan kepentingannya dan tanpa harus meninggalkan aktivitas dan kepentingan yang lainnya. Hal ini dirasa sangat baik karena dapat memenuhi ekspektasi masyarakat yaitu efisien, mudah, dan cepat. Apalagi ditengah merebaknya virus covid-19 yang sedang menimpa hampir seluruh negara di dunia, hal ini menjadi alternatif yang sangat baik sebab masyarakat tidak perlu datang ke kantor dan berkumpul disana untuk mengurus kepentingannya masing masing. Dapat dilakukan dirumah

melalui cara serta mekanisme yang tersedia. Namun, didalam setiap peraturan yang dibuat selalu ada kendala serta hambatan yang terjadi. Miasalnya, didaerah yang jauh dari pusat pemerintahan seperti daerah-daerah yang jauh dari kemajuan teknologi hal ini dapat menjadi kendala. Karena masih banyak masyarakat yang tidak memahami tentang bagaimana cara penggunaan internet sebagai standar yang harus diketahui untuk melakukan pengurusan pelayanan secara daring.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku :

- Bambang Sunggono., *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rajagrafindo Persada, 1998
- Bambang Waluyo., *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta : Sinar Grafika, 1991
- Edwi Arief Sosiawan., *Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Governance di Indonesia*, Yogyakarta : UPN Veteran, 2008
- Johnny Ibrahim., *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang : Bayumedia Publishing, 2005
- J. Supranto., *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, Jakarta : Rajawali, 2003.
- Lexy J. Moleong., *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2002
- Lijan Poltak Sinambela., *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006
- L.P Sinambela., *Ilmu dan Budaya (Perkembangan Ilmu Administrasi Negara)* 1992,
- M. Hadin Muhjad., *Penelitian Hukum Indonesia Kontemporer*, Yogyakarta: Genta Publishing, 2012



Philiph M. Hajon., *Hukum Adminstrasi Negara*, Banda Aceh : Syiah Kuala University Pers, 2010

Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Labuhanbatu., Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu, Tahun 2019

Salim H.S dan Erlies Septiana Nurbani., *Penerapan Teori Hukum*, Jakarta : Rajagrafindo Persada, 2013

Sampara Lukman., *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press, 2000

Warsito Utomo, *Administrasi Publik Baru Indonesia; Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2012

Yeremianias T Keban., *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*, Yogyakarta : Gava Media, 2014

Zainuddin Ali., *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

## **C. Website**

Wikipedia melalui *id.m. wikipedia.org*. Diakses 20 April 2020, Pukul 08.00 Wib

Wikipedia melalui *Adminduk. Depdagri.go.id*. Diakses pada 20 April 2020, Pukul 08.15 Wib