



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP MASYARAKAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Badria Khazanah Teang Faisal

Universitas Mulawarman

Siti Kotijah

Universitas Mulawarman

Agustina Wati

Universitas Mulawarman

Korespondensi Penulis : badriaafaisal062@gmail.com

Abstract *This research discusses the Legal Protection for the Community in Population Administration Services. However, population administration services are misused with the use of brokers by the community. This research uses a social legal approach. The inhibiting factors in legal protection for the community of Sumber Sari Village, Long Mesangat District, Kutai Timur Regency, in population administration services, are complex bureaucracy, lack of knowledge and development of low human resources about law, and limited access. Legal protection for the community in population administration services is very important to ensure that the rights of the Sumber Sari Village community are fulfilled and protected.*

Keywords: *Legal Protection, population administrasi servis, brokers.*

ABSTRAK Penelitian ini membahas tentang Perlindungan Hukum Terhadap Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan, Namun Pelayanan administrasi kependudukan disalahgunakan dengan penggunaan jasa calo oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan social logal. Faktor penghambat dalam perlindungan hukum terhadap masyarakat Desa Sumber Sari Kecamatan Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur dalam pelayanan administrasi kependudukan, pada biokrasi yang kompleks, kurangnya pengetahuan dan pengembangan sumber daya manusia yang rendah tentang hukum, serta keterbatasan akses dan Perlindungan hukum terhadap masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan sangatlah penting untuk memastikan hak-hak masyarakat Desa Sumber Sari dapat dipenuhi dan dilindungi.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Pelayanan Administrasi Kependudukan, dan calo.

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan komponen vital dalam penyelenggaraan pemerintah yang berdampak langsung dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menegaskan hak setiap warga negara untuk mendapatkan akses yang sama terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, transparan, dan berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi lapangan penulis menemukan bahwa desa sumber sari kecamatan long mesangat, kabupaten kutai timur, memiliki karakteristik masyarakat yang berpersepsi bahwa dokumen kependudukan hanya penting untuk keperluan yang mendesak, seperti pendaftaran sekolah atau kebutuhan darurat di rumah sakit. Sehingga mereka memperlukannya dengan cepat, sehingga mendorong masyarakat untuk menggunakan jasa calo dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Penggunaan jasa calo tentunya bisa menimbulkan permasalahan yang signifikan antara lain, pungutan liar atau biaya tidak sah, pelanggaran terhadap hak akses pelayanan

publik dan Involvement oknum aparat. Kendala jarak, aksesibilitas dan rendahnya kesadaran masyarakat juga merupakan faktor yang memperburuk kondisi pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sumber Sari. Sehingga diperlukan upaya peningkatan kapasitas aparatur, sosialisasi dan penegakan hukum untuk menjamin hak-hak masyarakat terpenuhi.

Oleh karena itu, perbaikan sistem pelayanan, peningkatan akses dan edukasi masyarakat perlu dilakukan untuk memastikan perlindungan hukum dalam pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan prinsip-prinsip *governance* dan ketentuan hukum yang berlaku.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan penelitian yuridis empiris yaitu penelitian hukum yang mempelajari bagaimana hukum beroperasi dalam masyarakat. Dalam pendekatan ini, penulis akan menganalisis pengaturan administrasi pemerintah dan administrasi kependudukan serta data wawancara dengan pejabat pemerintah dan masyarakat, untuk mendapatkan perlindungan hukum bagi masyarakat Kecamatan Long Mesangat yang membayar biaya dalam proses pembuatan dokumen kependudukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sumber Sari Kecamatan Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur

Masyarakat Desa Sumber Sari Kecamatan Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur, belum memahami hak dan kewajiban mereka terkait pelayanan administrasi kependudukan. Mereka tidak menyadari bahwa tindakan mereka melanggar hukum, sehingga berpotensi melakukan pelanggaran yang dapat merugikan orang lain atau diri mereka sendiri. Alasan terbatasnya kesadaran hukum ini dapat dijelaskan sebagai berikut;

1. Kurangnya Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor penting dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia, yang dapat berdampak jangka panjang. Masyarakat Desa Sumber Sari masih erat kaitannya dengan pola pikir dan cara hidup mereka, sehingga rata-rata jenjang pendidikan penduduk desa adalah, SD, SLTP dan ALTA, hal ini disebabkan oleh fakta Desa Sumber Sari baru memiliki fasilitas pendidikan tingkat PAUD, TK, SD, SMP, SMA. Jenjang pendidikan di Desa Sumber Sari cukup memadai namun untuk menjadi profesional dan kompeten masih menjadi tantangan. Oleh karena itu, pemahaman tentang peraturan hukum masih sangat terbatas di kalangan masyarakat Desa Sumber Sari.

Kurangnya pendidikan juga menjadi hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sumber Sari Kecamatan Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur, karena masyarakat yang kurang berpendidikan mungkin tidak memahami proses dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan, sehingga lebih rentan menjadi korban Praktik calo. Kurangnya pendidikan juga bisa mengakibatkan masyarakat lebih bergantung pada calo

yang membantu mereka, sehingga mereka tidak dapat memperjuangkan hak-hak mereka sendiri.

2. Kurangnya Penyuluhan Hukum

Penyuluhan hukum yang teratur dan efektif belum umum dilakukan di banyak desa, termasuk Desa Sumber Sari. Penyuluhan hukum yang efektif dapat dilakukan dengan memberikan informasi dan edukasi hukum secara langsung kepada masyarakat, serta bekerjasama dengan instansi pemerintah terkait mengenai pentingnya dokumen identitas, konsekuensi jika tidak memilikinya dan resiko menggunakan jasa perantara illegal untuk memproses dokumen tersebut. Penyuluhan hukum yang diberikan kepada masyarakat Desa Sumber Sari mengenai pentingnya dokumen identitas dan resiko menggunakan jasa perantara illegal telah di bahas dengan Bapak syarif selaku kepala bidang pelayanan pendaftaran kependudukan Disdukcapil Kutai Timur mengatakan;

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, melakukan penyuluhan hukum dengan memberikan edukasi tentang prosedur pengurusan dokumen, terutama bagi masyarakat yang kurang memahami regulasi, berkolaborasi dengan desa dan kecamatan serta melakukan sosialisasi yang melibatkan organisasi diluar pemerintah, yaitu organisasi masyarakat (ormas), yang melakukan diskusi tentang pentingnya dokumen kependudukan”.

3. Keterbatasan Akses

Keterbatasan akses bisa menjadi salah satu penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Keterbatasan akses di Desa Sumber Sari berupa keterbatasan jarak/lokasi, dimana jarak dari desa ke Ibu Kota Kabupaten adalah 300 Km, dengan waktu tempuh sekitar 6 jam dalam cuaca normal, dan bisa lebih lama saat hujan. Keterbatasan infrastruktur, seperti jalan, transportasi dan jaringan internet belum memadai membuat masyarakat kesulitan dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Seperti yang dijelaskan perjalanan dari Desa Sumber Sari sampai ke Ibu Kota Kabupaten bisa di tempuh sekitar 6 (enam) jam perjalanan atau bisa lebih dari ini tergantung cuaca. Walaupun sudah ada pelayanan yang menggunakan Web, tetap saja kendala jaringan juga menghambat untuk masyarakat mendapatkan informasi tentang pelayanan administrasi kependudukan. Sebagaimana hasil wawancara dengan masyarakat

“Perjalanan yang jauh ini juga menjadi alasan saya menggunakan jasa calo mbak, selain karena saya sibuk kerja dan tidak bisa untuk ambil cuti satu hari, tetapi biaya perjalanan yang juga mahal dan jauh, belum membayar mobilnya, belum uang makan di jalan, belum lagi harus membayar penginapan, jadi saya memutuskan untuk membayar calo saja saat itu”.

4. Kurangnya Kesadaran Masyarakat.

Masyarakat Desa Sumber Sari masih belum mengelola dokumen kependudukan mereka dengan baik. Mereka hanya ingin ada yang mengurusnya, dan masyarakat kurang peduli tentang pentingnya dokumen-dokumen ini. Hal ini

di perjas oleh bapak syarif, selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Disdukcapil Mengatakan;

“Masyarakat merasa kalau dokumen kependudukan itu tidak penting, padahal semua layanan pemerintah memerlukan dokumen kependudukan, adapun upaya yang dilakukan pemerintah yaitu dengan memberikan pemahaman, bergerak secara aktif (melakukan jemput bola) dan melakukan pendataan terhadap dokumen kependudukan”

5. Biokrasi Yang Kompleks

Biokrasi yang kompleks dalam pelayanan publik, terutama dalam pembuatan dokumen kependudukan, dapat menghambat perlindungan hukum masyarakat. Biokrasi yang kompleks dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat menghadirkan masalah

Proses yang rumit adalah proses yang berbelit-belit. Walaupun pemerintah sudah memberikan dan mepermudah tetapi masih banyak masyarakat yang mengalami kesusahan dalam mengurus dokumen kependudukan mereka. Masyarakat Desa Sumber Sari yang memang kurang pengetahuan, dalam mengurus dokumen kependudukan secara mandiri, sehingga menurut mereka mengurus sendiri akan sangat rumit. Hal ini juga diungkapkan oleh seorang pegawai bernama T mengatakan:

“Banyak sekali mbak masyarakat yang mengeluh akan hal ini, Karena ada bebrapa yang memang tidak mengerti jika melalui online apa lagi orang tua, sama masyarakat yang dari daerah hulu, jadi mereka datang secara langsung kesini, tapikan namanya mengurus dokumen itu harus melawati beberapa tahapan, kalau ada kendala jaringan dari salah satu tahapan tentu tidak bisa cepat, saya sering kali menghadapi amarah warga karena KTP-EL tidak bisa diperoleh secara langsung dan kami tidak bisa memberikan kepastian, hal ini menyebabkan masyarakat tidak puas”.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sumber Sari Kecamatan Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur

Melihat dari beberapa permasalahan difaktor-faktor penghambat semua itu dikarenakan untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan masyarakat Desa Sumber Sari, mengalami kesulitan akses dan kurangnya pengetahuan. Penggunaan jasa calo memunculkannya permasalahan hukum berupa pungutan liar yang melibatkan biaya tambahan tidak sah, Pelanggaran Hak Akses, hambatan akses pelayanan publik bertentangan dengan hak masyarakat sesuai Undang-Undang Administrasi Kependudukan. Involvement oknum aparat, adanya oknum aparat terkait praktik calo menunjukkan potensi penyimpangan dan kurangnya pengawasan. Kurangnya Perlindungan Hukum, Implementasi Undang-Undang Administrasi Kependudukan belum optimal di Desa Sumber Sari.

Berdasarkan semua analisis diatas, calo adalah orang yang membantu dalam hal-hal tertentu dengan imbalan pembayaran atau kompensasi atas. Menurut kamus

besar “calo adalah orang yang menjadi perantara dan memberikan jasanya untuk menguruskan sesuatu berdasarkan upah”. Pratik percaloan merupakan tindakan ilegal antara pejabat pemerintah atau antara pejabat pemerintah dengan pihak lain yang merugikan orang lain, masyarakat dan/atau negara. Fenomena pencaloan dapat di temukan ditengah-tengah masyarakat, meskipun ada larangan terhadap penggunaan jasa calo namun praktik “by pass” semacam ini masih terus ada. pemerintah Desa Sumber Sari Kecamatan Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur, mengupaya Perlindungan hukum dalam mengatasi pratik calo.

Pratik calo memebrikan keuntungan dan kerugian, sebagaimana dijelaskan dalam analisis keuntungan dan kerugian. Maka berdasarkan gambar diatas, dimana penulis melakukan wawancara dengan Bapak Muhamat Syarif N., S.Sos., selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Kutai Timur, mengatakan;

"Calo (orang yang membantu tetapi meminta imbalan dalam bentuk pembayaran jasa) ini memang dapat menguntungkan masyarakat dalam menyederhanakan dan mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, walaupun Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Kecamatan, dan Desa sudah mengupayakan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat Desa Sumber Sari. Ada beberapa strategi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur, yaitu dengan program Dukcapil Kutim Jebol Dilan, yaitu Dukcapil Jemput Bola Difabel dan Lansia, yang mana program ini untuk penduduk yang memiliki keterbatasan fisik, mental, dan lansia, dan program Dukcapil Tagana atau Dukcapil Tanggap Bencana, kelompok ini biasanya untuk penduduk yang terkena bencana baik bencana alam atau bencana lainnya. Pemerintahan Disdukcapil mengupayakan melakukan kegiatan bersifat aktif, yaitu dengan mengunjungi masyarakat dalam mengupayakan penerbitan dokumen kependudukan".

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintahan di bagian pelayanan administrasi kependudukan baik Desa, Kecamatan, dan Disdukcapil sudah mengupayakan perlindungan hukum bagi masyarakat melalui beberapa program yang sesuai dengan standar yang ditetapkan ole pemerintah juga. Namun upaya tersebut belum sepenuhnya efektif, karena adanya hubungan erat dan kedekatan antara warga dan oknum pejabat, serta karena semua atas permintaan masyarakat sendiri.

KESIMPULAN

1. Terdapat faktor-faktor penghambat Perlindungan Hukum Terhadap Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan meliputi birokrasi yang kompleks dan kurangnya pengetahuan dan pengembangan tentang hukum, Mekanisme pelaksanaan aturan telah dijalankan dengan baik melalui program Disdukcapil Kutim melalaui program Jebol Dilan (Dukcapil Jemput Bola Difabel dan Lansia) dan Dukcapil Tegana (Dukcapil Tanggap Bencana), serta Inovasi terbaru Disdukcapil yaitu Web Aplikasi Siap Kawal Kutim. Namun, kesadaran masyarakat

Desa Sumber Sari terhadap pentingnya dokumen kependudukan yang diurus sendiri masih minim, karena beberapa alasan, salah satunya biaya.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Timur menyediakan jalur pengaduan bagi masyarakat untuk melaporkan masalah dalam pelayanan administrasi kependudukan, yaitu melalui telepon Kantor, WhatsApp, atau SP4N-LAPOR (Sistem Pengaduan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) dengan beberapa kanal: website, SMS 1708, Twitter @lapor1708, atau aplikasi mobile. Namun, upaya ini belum sepenuhnya efektif karena kurangnya pengawasan terhadap oknum pegawai dan masyarakat yang terlibat dalam praktik calo, sehingga tidak ada tindakan atau sanksi bagi mereka, yang disebabkan oleh hubungan erat antara warga dan oknum pejabat, serta karena semua atas permintaan masyarakat sendiri.

Saran

1. Lebih memperkuat pengawasan terhadap pegawai baik Desa, Kecamatan maupun Disdukcapil dan selalu menindak masyarakat ataupun oknum pegawai yang kurang patuh terhadap aturan baru yang ditetapkan, juga Peningkatan sarana, prasarana dan fasilitas sebagai penunjang penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat salah satunya penguatan sistem jaringan internet untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.
2. Masyarakat harus sadar, pentingnya dokumen kependudukan yang diurus secara mandiri dan selalu membaca aturan-aturan baru tentang tata pembuatan dokumen kependudukan serta mempelajari cara melakukan pengaduan jika melihat adanya pelanggaran seperti yang sudah diberikan oleh pemerintah, sehingga tidak ada lagi masyarakat yang menggunakan jasa calo ataupun oknum yang melakukan calo dengan keok membantu masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Anggara Sahya, 2022. *Hukum Administrasi Negara*. Bandung; Pustaka Setia.
- Asmara Gemalang M, 2024, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta; Rajawali Press.
- Atomudirdjo, Prajudi, 1986, *Hukum Administrasi negara*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Effendi A'an dan
- Freddy poernomo, 2017, *Hukum Administrasi, Jakarta Timur*; Sinar Grafika
- Jurdy Fajiurrahman, 2022, *Pengantar Hukum Administrasi Negara*, Jakarta; Kencana.
- Kotijah Siti, 2023. *Pengantar Kekuasaan Diskreksi Pemerintahan Pasca Undang-Undang Cipta Kerja*. Yogyakarta; Lingkar Media.
- Kotijah Siti, 2024. *Konstruksi Hukum Admnistasi Pemerintah, Pasca Undang Undang Cipta Kerja*. Yoyakarta; Lingkar Media Jogja.
- Mahdi Imam Dan Iskandar Zulkarnain Oktaria, 2013, *Hukum Administrasi Negara*, Bogor: IPB Press.
- Marwiyah Siti, 2020, *Hukum Administrasi Negara*, Probolinggo; Panca Marga.
- Panca Kadar, dkk, 2023, *Buku Ajar Hukum Administrrasi Hukum Administrasi*, Prowokerto; Unsoed Press

Remaja Gede Nyoman, 2017, *Hukum Administrasi Negara*, Singaraja; FH Panji Sakti. Sugianto Bambang dan Evi Purnati, 2022. *Hukum Administrassi Negara Dalam Kajian Teori dan Praktek*. Yogyakarta; CV BUDI UTAMA.

Tjandra Riawan W, 2018. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta; sinar grafika. 60

Tresiana Novita dan Noverman Puandji, 2018, *Hukum Administrasi Negara*, Bandar Lampung; Aura CV. Anugrah Utama Raharja.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

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

Jurnal

Ariadi, A, 2022, *Analisis Perlindungan Anak Dalam Pandangan Hukum Positif (Dimensi Hukum Administrasi Negara, Hukum Perdata Dan Hukum Pidana*, 1, (2).

Astono, A, dkk, 2024, *Penyuluhan Hukum Pencatatatn Perkawinana Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kula Mandor B*.

Aziz, 2024, *Administrasi Kependudukan Fulfilling Children ' S Rights and Efforts To Create*.

Elfirida, dkk, 2021, *Catat Perkawinan Untuk Kepastian Dan Perlindungan Hukum (Studi Kasus: Kabupaten Minahasa Utara)*

Fauzi, A, 2024, *Perlindungan Hukum Bagi Anak Dalam Memperoleh Akta Kelahiran (Literatur Riview Dari Buku: Dr. Haznah Aziz S.H.,M.H)* . 1, (3).

Fitriani, R, 2025, *Analisis Perlindungan Hukum Data Kependududkan Dalam Aplikasi Kependudukan Digital Sebagai Transformasi Kependudukan Di Indonesia*