

## Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Perda

Wawan Rizwanda<sup>1</sup>, Dodi Haryono<sup>2</sup>, Gusliana HB<sup>3\*</sup>

Fakultas Hukum, Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia

Email: <sup>1</sup>wawanrizwanda@gmail.com, <sup>2</sup>dodiharyono@lecturer.unri.ac.id, <sup>3\*</sup>gusliana.hb@lecturer.unri.ac.id

Email Corresponding Author: wawanrizwanda@gmail.com

**Abstrak**-Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyelenggaraan administrasi kependudukan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2011 yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian ini juga mengeksplorasi hambatan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka, serta dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada standar pelayanan yang ditetapkan, implementasi di lapangan sering mengalami kendala, seperti kurangnya infrastruktur teknologi, minimnya sumber daya manusia, dan praktik pungutan liar. Hal ini berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir mencakup peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, penguatan infrastruktur teknologi, dan pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) di wilayah terpencil. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan kebijakan publik, khususnya dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

**Kata Kunci:** Administrasi kependudukan, Pelayanan Publik, Efektivitas

**Abstract**-This study aims to analyze the implementation of population administration based on Rokan Hilir Regency Regional Regulation Number 4 of 2011, carried out by the Department of Population and Civil Registration of Rokan Hilir Regency. The study also explores the obstacles in implementing population administration and the efforts made to improve the effectiveness of public services. The research method used is empirical legal research with a qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and literature studies, and analyzed descriptively. The results show that although service standards have been established, field implementation often encounters challenges such as inadequate technological infrastructure, limited human resources, and the occurrence of illegal fees. These issues impact public satisfaction with population administration services. Efforts by the Department of Population and Civil Registration of Rokan Hilir Regency include enhancing public outreach, strengthening technological infrastructure, and establishing Technical Implementation Units (UPTD) in remote areas. This study provides significant contributions to public policy development, particularly in improving the effectiveness and quality of population administration services.

**Keywords:** Population Administration, Public Services, Effectiveness

## 1. PENDAHULUAN

Kekuasaan membentuk Peraturan Daerah (PERDA) merupakan wujud kemandirian wilayah dalam mengatur rumah tangga seseorang. Konteks otonomi daerah, dimana keberadaan peraturan daerah memainkan peran fundamental dalam mendorong desentralisasi secara maksimal. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 13, Perda juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari jenis dan muatan substantive hirarki peraturan perundang-undangan. (Noorhidayah:2018)

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 penyelenggara pelayanan publik. (Salah satu pelayanan publik yang paling mendasar adalah pelayanan administrasi di bidang kependudukan, di mana pelayanan tersebut berkaitan dengan eksistensi seseorang sebagai warga Negara Indonesia. Kepemilikan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Kependudukan (KTP) menjadi bukti keabsahan identitas seseorang sebagai warga Negara yang di akui secara hukum terhadap penentuan status pribadi setiap penduduk. memenuhi pelayanan publik yang berkualitas dari aparatur pemerintahan.

Dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan suatu instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan diantaranya terkait dengan kepengurusan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, hingga surat kematian. Pelayanan publik yang prima tentunya selalu diharapkan oleh masyarakat, meskipun tuntutan tersebut pada kenyataannya sering tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih cenderung berbelit-belit, serta kurang efektif dan efisien. Keadaan tersebut terjadi karena masih memposisikan masyarakat sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Oleh karena itu perlu dilakukan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan "pelayanan" dan yang "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya untuk kepentingan masyarakat, namun pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara. (Rianandita 'Arsy Elkesaki, dkk:2021)

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, masih menampakkan kinerja yang masih jauh dari yang harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari adanya pengaduan dan keluhan dari masyarakat dan pelaku dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan

lainnya, misalnya melalui media sosial, yang dikeluhkan menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, dari setiap jenis layanan publik, belum transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan terbatasnya fasilitas, sarana, dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (waktu, dan biaya (Kamaruddin Sellang, dkk )

Pelaksanaan kebijakan perlu adanya pengawasan kebijakan, pengawasan adalah jalan yang ditempuh sebagai upaya pencegahan sedini mungkin dari kemungkinan terjadinya penyelewengan tujuan dan sasaran serta berbagai tugas dan organisasi. (Setiajeng Kadarsih:2010) Dengan pengawasan dapat diketahui sampai dimana penyimpangan, penyalahgunaan, kebocoran, penyelewengan, dan lain-lain kendala di masa yang akan datang.( Yusri Munaf:2016)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir masih kurang Optimal dari pelayanan terpadu dalam pencetakan E-KTP, masyarakat masih mendapati adanya pungli (pungutan liar) hal ini berakibat lama nya proses pencetakan e-ktp hingga mencapai waktu berbulan-bulan, hal ini berbeda jika masyarakat melakukan pembayaran kepada staf dinas kependudukan maka e-ktp akan selesai dalam waktu kurang dalam seminggu.

Kurang ramah staff dinas kependudukan dan catatan sipil terhadap masyarakat dan sini banyak masyarakat yang terhambat dalam melakukan administrasi, masih banyak masyarakat di Kec. Bangko, kepenghuluan bagan punak, labuhan tangga kecil, bagan kota, bagan timur, bagan punak pesisir, bagan hulu, bagansiapiapi dan lain-lain yang masih merasakan kurang baik pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Rokan Hilir.

Didalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi Kependudukan, ada beberapa yang tidak berjalan maksimal dilapangan beserta permasalahan implementasinya. Pada dasarnya pemerintah daerah Kabupaten Rokan Hilir berkewajiban melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang administrasi kependudukan, permasalahannya sosialisasi sering kali terbatas pada media tertentu dan kurang menyentuh masyarakat didaerah terpencil yang berakibat pada banyaknya masyarakat yang tidak memahami pentingnya dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran

Selain itu, pelayanan administrasi kependudukan harus dilakukan secara cepat dan mudah, faktanya pelayanan administrasi sering lambat karena infrastruktur teknologi informasi yang belum memadai, terutama di wilayah pedalaman. Kemudian UPTD harus dibentuk untuk meningkatkan akses pelayanan, terutama daerah yang jauh dari ibukota, tetapi faktanya banyak kecamatan yang belum memiliki UPTD karena keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia, hal ini mengharuskan masyarakat untuk menempuh perjalanan jauh ke kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen Penduduk juga memiliki kewajiban untuk melaporkan peristiwa kependudukan (kelahiran, kematian, pindah domisili,dll) dalam waktu tertentu, faktanya kepatuhan masyarakat rendah karena kurangnya informasi dan biaya transportasi tinggi untuk melaporkan perubahan di wilayah yang jauh, akibatnya data kependudukan sering tidak akurat. Hal ini bertentangan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kabupaten Rokan Hilir melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dengan Nomor SOP: 474/DISDUKCAPIL/2023/04 tentang pencatatan biodata penduduk, Nomor SOP: 474/DISDUKCAPIL/2023/04 tentang penerbitan Kartu Keluarga, Nomor SOP: 474/DISDUKCAPIL/2023/04 tentang perekaman dan penerbitan KTP Elektronik, Nomor SOP: 474/DISDUKCAPIL/2023/04 tentang penerbitan Surat Keterangan Kependudukan terhadap peristiwa Kependudukan, Nomor SOP: 474/DISDUKCAPIL/2023/04 tentang penerbitan Surat Keterangan pindah (SKP), Nomor SOP: 474/DISDUKCAPIL/2023/04 tentang pencatatan perkawinan, Nomor SOP: 474/DISDUKCAPIL/2023/04 tentang pencatatan perceraian, Nomor SOP: 474/DISDUKCAPIL/2023/04 tentang pencatatan kematian, Nomor SOP: 474/DISDUKCAPIL/2023/04 tentang pencatatan pengangkatan anak dibawah umur, Nomor SOP: 474/DISDUKCAPIL/2023/04 tentang pencatatan pengakuan anak, Nomor SOP 474/DISDUKCAPIL/2023/04 tentang pencatatan pengesahan anak.

## 2. KERANGKA TEORI

### 2.1 Teori Pengawasan

Istilah pengawasan dalam bahasa Indonesia asal katanya adalah “awas”, sehingga pengawasan merupakan kegiatan mengawasi saja. Sarwoto memberikan definisi tentang pengawasan sebagai berikut : “Pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki”.(Sarwoto:1991)Pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki

Pengawasan adalah suatu bentuk pola pikir dan pola tindakan untuk memberikan pemahaman dan kesadaran kepada seseorang atau beberapa orang yang diberikan tugas untuk dilaksanakan dengan menggunakan berbagai sumber daya yang tersedia secara baik dan benar, sehingga tidak terjadi kesalahan dan penyimpangan yang sesungguhnya dapat menciptakan kerugian oleh lembaga atau organisasi yang bersangkutan.(Makmur:2011) Pengawasan fungsional adalah pengawasan terhadap pemerintah daerah, yang dilakukan secara fungsional baik oleh departemen sektoral maupun oleh pemerintahan yang menyelenggarakan pemerintahan umum (departemen dalam negeri).(Hanif Nurcholis:2007).

### 2.2 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik terdiri atas 2 kata yaitu “ Pelayanan” dan “Publik”. Dalam Kamus Bahasa Indonesia, istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Adapun dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, servis jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.(Anonim Depdikbud:1995)

Selanjutnya, A.S. Moenir menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain. (Zaenal Mukarrom :2016) Maka kesimpulannya, pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang tujuannya untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan oleh orang lain.

Jika dianalisis secara spesifik, pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan. (Hayat : 2017)

Sedangkan kata publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya orang banyak (umum). Mayor polak mendefinisikan publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai minat sama terhadap suatu persoalan tertentu. Sekalipun demikian, orang-orang yang mempunyai minat yang sama tidak berarti mempunyai pendapat yang sama. Dengan demikian, publik adalah sejumlah orang atau sekelompok orang yang memiliki minat yang sama atau merasa tertarik dengan suatu hal yang sama terhadap suatu persoalan tertentu.

### 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian hukum adalah segala aktivitas seseorang untuk menjawab permasalahan hukum bersifat akademik dan praktisi, baik yang bersifat asas-asas hukum, norma-norma hukum yang hidup dan berkembang dalam masyarakat, maupun yang berkenaan dengan kenyataan hukum. (Zainuddin Ali : 2015) Berdasarkan penulisan yang diajukan, penulis menggunakan metode penelitian hukum dengan menggunakan penelitian hukum empiris atau sosiologis. Penelitian sosiologis tentang hukum mengamati apa yang menjadi karakteristik sebuah perilaku masyarakat di suatu wilayah dalam suatu aspek kehidupan sosial. (Joenedi Efendi:2018)

Didalam penelitian empiris hukum dikaji bukan sebagai norma sosial, melainkan sebagai suatu gejala sosial, yaitu hukum dalam kenyataan didalam kehidupan sosial kemasyarakatan. (Backtiar:2018) Penelitian hukum empiris merupakan penelitian hukum yang dimaksudkan untuk mengkaji dan menganalisis bekerjanya hukum didalam masyarakat, yang termanifestasi kedalam perilaku hukum masyarakat. . yaitu pendekatan penelitian yang lebih menekankan atau mengkaji ketentuan hukum yang berkenaan ketentuan hukum yang berkenaan dengan pokok penelitian atau permasalahan yang akan dibahas, dikaitkan dengan fakta atau kenyataan yang ada dilapangan

### 4. HASIL

Di Amerika pada dasarnya Pejabat Administrasi Negara mempunyai kebebasan untuk membuat suatu kebijakan tanpa harus terkait pada undang-undang (Freies Ermessen), yang mengatakan pengadilan menganggapnya sebagai prinsip hukum administrasi yang sangat mendasar bahwa lembaga-lembaga harus bebas membuat peraturan prosedur mereka sendiri. (Katya EKovacs: 2018) Misalnya seberapa besar kekuatan keputusan- keputusan yang ditetapkan, baik di lapangan legislatif maupun eksekutif (the administration of law). (Mexsasai Indra:2014)

Berbicara tentang pelayanan publik tentu tidak lepas dari pemerintah selaku yang memberi pelayanan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Agung Kurniawan (Hendri Agus© yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu identitas legal bagi penduduk yang menjadi bukti bahwa orang tersebut diakui sebagai penduduk di suatu wilayah administrasi Indonesia . Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan UU Nomor 24 Tahun 2013, KTP wajib dimiliki oleh semua penduduk di Indonesia yang sudah berumur 17 Tahun ke atas atau mereka yang berumur 17 tahun tetapi sudah pernah menikah, dalam profil ini penduduk wajib KTP Untuk melihat lebih jauh mengenai apa yang menjadi permasalahan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sehingga belum tercapainya administrasi yang maksimal dikarenakan beberapa faktor sebagai berikut:

1. Keterbatasan Blanko KTP, sehingga pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir belum efektif dalam memberkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Banyaknya masyarakat yang belum memiliki KTP diduga kerena jarak yang jauh antara tempat tinggal dan tempat mengurus KTP.
3. Masyarakat belum begitu mengerti arti penting KTP.

Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan Prosedur serta tata cara pelayanan harus sederhana, mudah dipahami, dan dilaksanakan serta tidak berbelit-belit. Demikian juga persyaratan yang diwajibkan mudah diperoleh dan tidak menambah beban masyarakat. Prosedur pelayanan menunjuk pada sebuah prosedur tetap/standar operasional pelayanan (SOP), terutama yang berkaitan dengan ketersediaan prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana pelaksanaannya, dilaksanakan secara konsisten atau tidak, dan bagaimana tingkatan kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan.

2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu pelayanan yang baik adalah waktu pelayanan pelaksanaan pelayanan-pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemerian layanan. Pengertian biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Negara yang besarnya ditetapkan oleh pemerintah.
4. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan . Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
5. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan prilaku yang dimiliki oleh petugas yang memberikan pelayanan. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Peraturan Daerah (Perda) Nomor 4 Tahun 2011 di Kabupaten Rokan Hilir disusun sebagai dasar hukum untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan di wilayah Rokan Hilir. Perda ini mengatur semua aspek yang berhubungan dengan pendaftaran dan pencatatan sipil serta perbaikan data kependudukan bagi penduduk setempat. Melalui Perda ini, pemerintah daerah berupaya memastikan seluruh warga memiliki identitas resmi dan dokumen kependudukan yang diperlukan, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan didinas kependudukan dan pencatatan sipil

Pasal 5 Perda No. 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan menetapkan bahwa pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk memastikan keberlangsungan administrasi kependudukan yang tertib, efisien, dan inklusif. Ada delapan kewajiban utama yang diatur dalam pasal ini, yakni: (1) koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan, (2) pembentukan satuan kerja perangkat daerah, (3) pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi, (4) pembinaan dan sosialisasi, (5) pelaksanaan pelayanan masyarakat, (6) penugasan kepada kelurahan atau kepenghuluan, (7) penyajian data kependudukan berskala kabupaten, serta (8) koordinasi pengawasan. Setiap kewajiban tersebut menjadi elemen penting dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan, yang tidak hanya bermanfaat untuk pelayanan publik, tetapi juga untuk mendukung pembangunan daerah secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, kendala implementasi Perda No. 4 Tahun 2011 dapat diidentifikasi sebagai masalah kurangnya sumber daya manusia, infrastruktur, dan sistem digital yang memadai. Untuk mengatasi hambatan tersebut, perlu dilakukan optimalisasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), percepatan pembentukan UPTD, peningkatan kapasitas staf, dan sosialisasi yang lebih inklusif. Langkah-langkah ini tidak hanya akan meningkatkan efektivitas penerapan perda, tetapi juga menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas dokumen kependudukan sebagai dasar hukum untuk mengakses berbagai layanan publik.

Melanjutkan pembahasan mengenai Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2011, beberapa isu lain yang perlu dianalisis adalah ketidaksesuaian antara tujuan regulasi dan implementasi di lapangan. Misalnya, mengatur perubahan alamat akibat kebijakan pemerintah belum dapat berjalan optimal karena keterbatasan koordinasi antara pemerintah daerah dan instansi pelaksana. Sering kali dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) dan KTP tidak diperbarui tepat waktu, yang menyebabkan kebingungan bagi masyarakat dalam menggunakan dokumen tersebut untuk keperluan administratif seperti pemilu atau pengajuan bantuan sosial

Di sisi lain, memiliki KTP untuk penduduk berusia 17 tahun ke atas juga mengalami kendala teknis. Kendala tersebut mencakup kurangnya alat perekaman biometrik di wilayah kecamatan dan lambatnya distribusi KTP elektronik, terutama di daerah terpencil. Hal ini berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses administrasi, sehingga hak mereka untuk mengakses layanan publik sering terhambat.

Selain masalah teknis, aspek penegakan hukum yang diatur dalam perda ini juga menjadi tantangan. Misalnya, sanksi administratif yang dijelaskan secara umum dalam pasal-pasal terkait pelaporan data penduduk belum diterapkan secara konsisten. Hal ini membuat masyarakat cenderung mengabaikan kewajibannya untuk melaporkan peristiwa penting seperti kematian atau pindah domisili. Akibatnya, data kependudukan menjadi tidak valid, yang berimplikasi pada perencanaan pembangunan daerah.

Untuk memperbaiki implementasi perda ini, perlu dilakukan penguatan kerangka hukum melalui revisi perda yang lebih realistis dan menyesuaikan dengan kondisi lapangan. Pemerintah daerah harus memprioritaskan pengembangan teknologi dan sistem informasi yang terintegrasi, seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), agar pelayanan dapat diakses secara daring. Selain itu, pengawasan terhadap pelaksanaan perda harus ditingkatkan dengan melibatkan berbagai pihak, termasuk pengawasan oleh DPRD dan partisipasi masyarakat. Reformasi ini penting untuk memastikan bahwa tujuan dari Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011, yaitu tertib administrasi kependudukan, dapat terwujud secara maksimal.

Sebagai bagian dari upaya penyempurnaan implementasi Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011, penting juga untuk meninjau dimensi sosial, ekonomi, dan budaya yang memengaruhi keberhasilan regulasi ini. Salah satu tantangan besar adalah rendahnya literasi hukum masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan dan terpencil. Meskipun perda ini bertujuan

untuk memberikan perlindungan hukum dan kepastian administrasi, masyarakat sering kali kurang memahami pentingnya dokumen kependudukan, sehingga banyak yang belum melakukan perekaman data atau pembaruan dokumen. Selain itu, kendala geografis menjadi faktor signifikan dalam keterlambatan pelaksanaan regulasi. Kabupaten Rokan Hilir yang memiliki wilayah luas dan beberapa daerah terpencil membutuhkan inovasi pelayanan seperti program jemput bola atau pelayanan keliling yang dapat mendekatkan layanan kepada masyarakat. Upaya ini juga dapat memperbaiki pelaksanaan Pasal 9 tentang pelayanan cepat dan mudah, serta Pasal 17 yang mendorong pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di kecamatan.

Dimensi teknologi juga menjadi sorotan dalam implementasi perda ini. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) yang diatur sebagai dasar pengelolaan data sering kali belum optimal, baik dari sisi infrastruktur maupun pelatihan operator. Hal ini berdampak pada validitas data dan efisiensi pelayanan publik. Dengan mempercepat digitalisasi, pemerintah daerah dapat meningkatkan transparansi dan akurasi data, sekaligus mengurangi potensi penyalahgunaan kewenangan atau pungutan liar.

Terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan maka Pasal 2 huruf b Undang Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengatur bahwa Setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, hal ini menunjukkan bahwa adanya keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Akan tetapi realitasnya masih terdapat berbagai kendala dalam proses pelayanan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan pada Masyarakat, adapun beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Online dan Digitalisasi
2. Layanan Keliling
3. Perbaikan Infrastruktur dan Fasilitas
4. Peningkatan SDM dan Pelatihan Pegawai
5. Pengembangan Catbot
6. Kerjasama dengan Insatansi Lain

Secara keseluruhan, meskipun berbagai upaya telah dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, masih terdapat tantangan signifikan dalam pelaksanaan perda ini, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya tingkat literasi hukum masyarakat, dan kurangnya sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara pemerintah daerah, pemerintah pusat, dan masyarakat untuk memastikan bahwa layanan administrasi kependudukan dapat diakses secara merata dan sesuai dengan prinsip keadilan. Upaya berkelanjutan ini diharapkan mampu mendukung tercapainya tujuan utama Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011, yaitu meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Rokan Hilir.

Hasil wawancara dengan masyarakat Kabupaten Rokan Hilir mengungkapkan berbagai pandangan tentang upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011. Beberapa responden mengapresiasi langkah jemput bola yang dilakukan oleh Disdukcapil untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dina, seorang responden, menyatakan, "Petugas Disdukcapil pernah datang ke desa kami untuk melakukan perekaman data KTP elektronik. Ini sangat membantu karena kami tidak perlu pergi ke kota kabupaten." Namun, responden lain, seperti Indra, mengungkapkan bahwa program jemput bola belum merata. "Di desa kami, program seperti itu belum pernah dilakukan. Padahal, banyak penduduk yang kesulitan datang ke kantor Disdukcapil," ungkapnya .

Dalam hal digitalisasi, mayoritas responden mendukung penggunaan teknologi untuk mempercepat pelayanan administrasi. Gita, salah satu responden, menyebutkan, "Saya setuju dengan digitalisasi layanan, karena bisa memangkas waktu dan biaya. Tetapi, akses internet di desa kami masih terbatas, jadi sulit jika semuanya harus dilakukan secara online." Tantangan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem digital seperti SIK sudah diterapkan, infrastruktur pendukung seperti jaringan internet harus ditingkatkan untuk mendukung keberhasilan program ini .

Sosialisasi perda juga menjadi salah satu upaya penting yang dilakukan oleh Disdukcapil, meskipun belum sepenuhnya efektif. Ahmad, seorang responden, mengungkapkan, "Saya baru tahu ada aturan soal wajib melaporkan kelahiran dan kematian setelah ada petugas yang datang ke desa kami. Sebelumnya, kami tidak tahu sama sekali." Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi perlu dilakukan secara lebih intensif, terutama di daerah terpencil.

Beberapa responden juga memberikan kritik terkait keterlambatan dalam penerbitan dokumen kependudukan. Budi, misalnya, mengatakan, "Penerbitan KTP saya tertunda beberapa bulan karena ada masalah teknis di kantor Disdukcapil." Eko, seorang responden lainnya, menambahkan, "Saya juga pernah harus membayar lebih kepada oknum tertentu agar prosesnya dipercepat." Masalah ini mencerminkan perlunya pengawasan yang lebih ketat terhadap pelaksanaan layanan administrasi untuk memastikan transparansi dan efisiensi.

Untuk meningkatkan efektifitas administrasi kependudukan di Kabupaten Rokan Hilir, diperlukan langkah-langkah strategis yang berbasis pada teori pengawasan , dari sudut pengawasan , pendekatan preventif dapat dilakukan dengan memastikan seluruh petugas memahami dan menjalankan SOP dengan konsisten, termasuk dalam proses pencatatan sipil. Pengawasan berjalan juga diperlukan untuk memonitor pelaksanaan pelayanan, memastikan tidak ada penyimpangan atau perlakuan diskriminatif terhadap masyarakat.

## 5. KESIMPULAN

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2011 telah memberikan dasar hukum untuk meningkatkan tertib administrasi penduduk. Meskipun sudah terdapat berbagai upaya untuk meningkatkan layanan, seperti penyediaan standar operasional prosedur (SOP) dan program jemput bola, implementasinya masih belum berjalan dengan maksimal dikarenakan menghadapi berbagai tantangan yang dialami dilapangan. Disdukcapil Rokan Hilir menghadapi berbagai hambatan dalam peningkatan pelayanan publik, yakni : Lokasi tidak terpusat dari kota, terbatasnya jumlah loket pelayanan, kurangnya sosialisasi pada masyarakat, keterbatasan blanko, kondisi jaringan, SDM dalam pelayanan administrasi kependudukan, jarak antara kecamatan yang jauh dan kondisi jalan yang rusak, masih terjadinya pungli dan diskriminasi. Disdukcapil Rokan Hilir terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi, yakni pelayanan online dan digitalisasi, layanan keliling, perbaikan infrastruktur dan fasilitas, peningkatan SDM dan pelatihan pegawai, pengembangan catbot, kerjasama dengan instansi lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (1995) Depdikbud, Kamus Besar Bahasa Indonesia(Jakarta:Balai Pustaka,  
Bachtiar, (2018) Metode Penelitian Hukum,Tangerang Selatan, 2UnpanPress  
Hanif Nurcholis, (2007) Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Jakarta, Grasindo.  
Hayat, (2017) Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: PT. Rajawali Pers,  
Joenedi Efendi, dkk,(2018) Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, Prenadamedia Group, Depok,  
Kathryn E. Kovacs, (2018)“Rules About Rulemaking and The Rise of The Unitary Excecutive, Administrative Law Review”, Jurnal West Law.  
Makmur, (2011) Efektivitas Kebijakan Pengawasan. Bandung: PT. Refika Aditama.  
Mexasai Indra, (2014) Konsepsi Kedaulatan Rakyat Dalam Cita Hukum Pancasila, Jurnal Selat, Vol. 1 No. 2  
Noorhidayah, (2018) “Efektivitas Peraturan Daerah (PERDA) No.23 Tahun 2014”Vol.8  
Rianandita ‘Arsy Elkesaki, dkk,(2021) Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung, Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu social dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Indonesia, Vol.5, No 1,  
Setiajeng Kadarsih, (2010) Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008, Jurnal Dinamika Hukum FH Unsoed, Vol 2, No. 10  
Sarwoto,(1991) Dasar-dasar Organisasi dan Management, Jakarta, Ghalia Indonesia.  
Standar operasional prosedur Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir  
Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, (2016) Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance Bandung:Pustaka Setia.  
Zainuddin Ali, (2015) Metode Penelitian Hukum, Jakarta,Sinar Grafika.