

## **PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA AKHIR PEKAN DAN MALAM HARI OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG**

Prio Nugroho, Tri Mulyani, Amri Panahatan Sihotang  
Fakultas Hukum Universitas Semarang  
nugrohojawatengah.1998@gmail.com, trimulyani@usm.ac.id, amripanahatan20@gmail.com

### **ABSTRAK**

Instansi pelaksana pelayanan publik dalam urusan administrasi kependudukan di Kota Semarang yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan terbagi atas 2 ( dua ) jenis pelayanan, yaitu, Pertama ; Pelayanan terhadap peristiwa kependudukan yang berkaitan dengan penerbitan dokumen kependudukan yang meliputi penerbitan biodata penduduk, Kartu Keluarga ( KK ) , Kartu Tanda Penduduk elektronik ( KTP- el ); Kedua ; Pelayanan terhadap peristiwa penting yang berkaitan dengan penerbitan akta pencatatan sipil. Dalam memberikan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Semarang maka diperlukan sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan, yaitu pelayanan akhir pekan dan malam hari. Di dalam penelitian ini akan membahas dua pokok permasalahan, yaitu mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan akhir pekan dan malam hari, serta kendala dan upaya untuk mengatasinya. Metode penelitian ini yaitu kualitatif, dengan lokus dari pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan jenis penelitian yuridis empiris. Fokus penelitian ini adalah pelayanan administrasi kependudukan pada akhir pekan dan malam hari oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan mengimplementasikan asas – asas, tujuan, dan standar pelayanan publik berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**Kata kunci : Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Akhir Pekan dan Malam Hari**

### **ABSTRACT**

*Public service implementing agencies in population administration affairs in the city of Semarang are the Department of Population and Civil Registration. Services in population administration affairs are divided into 2 (two) types of services, namely, First; Services for population events related to the issuance of population documents which include the issuance of resident biodata, Family Cards (KK), electronic Identity Cards (KTP-el); Second ; Services for important events related to the issuance of civil registration deeds. In providing public services in the field of population administration to the people of Semarang City, an innovation in population administration services is needed, namely weekend and evening services. This study will discuss two main problems, namely how to implement weekend and night services, as well as obstacles and efforts to overcome them. This research method is qualitative, with the locus of population administration services at the Semarang City Population and Civil Registration Service with the type of empirical juridical research. The focus of this research is population administration services on weekends and evenings by the Semarang City Population and Civil Registration Service by implementing the principles, objectives, and standards of public services based on Law Number 25 of 2009 concerning Public Services.*

**Keywords: Public Service, Population Administration, Weekend and Night**

## A. Pendahuluan

Pembukaan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah menjabarkan mengenai tanggung jawab negara untuk memajukan kesejahteraan umum dalam arti yang seluas – luasnya yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat secara menyeluruh. Memajukan kesejahteraan umum yang bersifat menyeluruh khususnya mengenai informasi, Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F telah menjelaskan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia, hal ini wajib diberikan oleh penyelenggara negara.<sup>1</sup>

Salah satu fungsi utama yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam fungsi pelayanan publik atau fungsi pelayanan kepada masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Fungsi pelayanan masyarakat berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas – tugas umum pemerintahan, yaitu penyediaan pelayanan, pengaturan, pembangunan, dan perwakilan. Salah satu tugas dalam penyediaan pelayanan adalah pelayanan administrasi kependudukan yang dalam pelaksanaannya bersinggungan dengan hak sipil atau hak perdata penduduk, sehingga fungsi pelayanan publik merupakan inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Keberadaan pemerintah dapat dikatakan baik jika telah menyelenggarakan pelayanan publik secara maksimal.

Secara umum, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan yang berupa penerbitan Kartu Tanda Penduduk ( KTP ), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan pelayanan administrasi kependudukan lainnya.

Berdasarkan konteks *good governance*, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi pemerintah, karena di dalam pelayanan publik merupakan ruang, di mana birokrasi pemerintahan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Di era *New Public Service* inilah pelayanan publik harus lebih responsif, karena akan langsung terpantau secara transparan oleh masyarakat.<sup>2</sup> Selain pelayanan publik yang harus lebih responsif, pelayanan publik yang bermutu juga sangat diharapkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan publik yang bermutu merupakan wujud akuntabilitas pemerintah selaku penyelenggara layanan publik.

---

<sup>1</sup>Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

<sup>2</sup>Dasep Dodi Hidayah, “Kualitas Pelayanan Publik ” ( Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol. 7, No. 1, April 2020), e-ISSN 2614-2945( <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3260>).

Instansi pelaksana pelayanan publik dalam urusan administrasi kependudukan di Kota Semarang yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jenis – jenis pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan terbagi atas 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu pelayanan terhadap peristiwa kependudukan yang berkaitan dengan penerbitan dokumen kependudukan yang meliputi penerbitan biodata penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP- el ), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Penduduk Non Permanen (SKPNP), surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah ke luar negeri, surat keterangan datang dari luar negeri, dan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), sedangkan pelayanan terhadap peristiwa penting yang berkaitan dengan penerbitan dokumen pencatatan sipil yang meliputi akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, dan akta pengesahan anak.

Salah satu diantara bentuk pelaksanaan pelayanan publik yang harus dilakukan perbaikan pelayanan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan tersebut antara lain dengan membentuk suatu sistem administrasi kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi segala tuntutan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan yang profesional. Upaya untuk memenuhi tuntutan masyarakat tersebut yaitu dengan ditetapkannya kebijakan baru berupa Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.<sup>3</sup>

Setiap warga negara / penduduk memiliki hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, perlindungan atas data pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya dan ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana. Selain hal itu, pemerintah daerah berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan yang meliputi penyelenggaraan sistem, pedoman dan standar pelaksanaan administrasi kependudukan, koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan, pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan, pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi

---

<sup>3</sup>Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan,( Jakarta : Sinar Grafika, 2014), halaman 91.

kependudukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan, pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan, pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan, pendelegasian sebagian kewenangan penyelenggaraan administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala daerah berasal dari data kependudukan yang telah dikonsolidasikan oleh kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri serta koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan.<sup>4</sup>

Berbagai aduan terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang juga diungkapkan oleh masyarakat, baik secara langsung pada dinas ataupun melalui media sosial seperti, *twitter, instagram, whatsapp* , ataupun melalui Kanal *Lapor Hendi*. Keluhan atas pelayanan administrasi kependudukan, diantaranya pemberian pelayanan yang melebihi batas waktu dari Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan sulitnya bagi para pekerja swasta untuk melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Inovasi dalam memberikan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Semarang gencar dilakukan. Pada saat ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah membuat dan melaksanakan inovasi sebagai terobosan baru berupa pelayanan keliling pada setiap kecamatan, yaitu dengan dilaksanakannya “Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari”. Inovasi Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari tersebut disambut baik oleh masyarakat karena mempermudah dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan memiliki tujuan – tujuan yang harus dicapai dalam untuk melaksanakan amanat UUD N RI Tahun 1945, yaitu memberikan keabsahan identitas warga negara / masyarakat, memberikan perlindungan status hak – hak sipil penduduk, menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional, mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu, serta menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait lainnya.<sup>5</sup>

## **B. Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini yaitu yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris merupakan penelitian yang mengkaji dan menganalisis bekerjanya undang – undang atau dapat dikatakan sebagai penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada

---

<sup>4</sup>Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

<sup>5</sup>Adi Tri Hananto, “ Pelayanan Administrasi Kependudukan ”, Sosialisasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Tahun 2021 ( Semarang, 1 November 2021 ).

setiap peristiwa hukum.<sup>6</sup> Jenis penelitian ini dipergunakan karena dalam penelitian ini akan meneliti tentang pelayanan administrasi kependudukan pada akhir pekan dan malam hari yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Penelitian deskriptif analitis adalah penelitian yang menguraikan hasil – hasil penelitian yang sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang akan dicapai serta menganalisisnya berdasarkan teori / pendapat para ahli dan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Deskriptif disini memiliki makna yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala hal yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan pada akhir pekan dan malam hari yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sedangkan analitis mengandung makna untuk menjelaskan mengenai pokok permasalahan yang dianalisis dengan menggunakan teori - teori dan peraturan perundang - undangan terkait, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas terhadap masalah yang sedang diteliti. Penelitian ini menggunakan cara pengambilan sampel dengan metode *non random sampling* dengan jenis *purposive sampling*, yaitu mengambil sampel yang paling mudah dicapai agar dalam mendapatkan informasi lebih komprehensif akurat, cepat dan murah. Dalam *purposive sampling*, pemilihan sekelompok subjek atas ciri - ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan sifat - sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.<sup>7</sup> Populasi data dalam penelitian ini yaitu pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sedangkan sampelnya yaitu pelayanan administrasi kependudukan pada akhir pekan dan malam hari yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Data primer di dapat dari sumber informan, yaitu individu atau perseorangan melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.<sup>8</sup> Data primer yang digunakan pada penelitian ini yaitu melalui observasi mengenai pengamatan terhadap pelayanan akhir pekan dan malam hari yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan wawancara dengan pemohon penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik. Selain data primer, peneliti juga menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan metode analisis data kualitatif.

---

<sup>6</sup>Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* ( Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2001, halaman 40 ).

<sup>7</sup>Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta : Universitas Indonesia Press, 2005, halaman 106 ).

<sup>8</sup>Iqbal Hasan, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya* ( Jakarta : Ghalia Indonesia, 2002, halaman 82 ).

### **C. Hasil dan Pembahasan**

#### **1. Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan dan Malam Hari Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang**

Sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik di Kota Semarang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat memiliki motto pelayanan “Mudah, Cepat, Akurat, dan Bebas Pungutan” yang kemudian diimplementasikan terhadap semua pelayanan administrasi kependudukan,

- a. Mudah, dapat diartikan bahwa seluruh pelayanan administrasi kependudukan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dengan prosedur yang tidak berbelit – belit dan dapat dilakukan diseluruh Tempat Perekaman Data Kependudukan ( TPDK ) yang tersebar di 16 Kecamatan di wilayah Kota Semarang;
- b. Cepat, dapat diartikan bahwa seluruh pelayanan administrasi kependudukan yang telah memenuhi syarat untuk diajukan permohonan akan segera diproses sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan ( SOP );
- c. Akurat, dapat diartikan bahwa seluruh pelayanan administrasi kependudukan yang berupa penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan permohonan yang telah diajukan oleh pemohon;
- d. Bebas Pungutan, dapat diartikan bahwa seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya penerbitan dokumen, baik itu dokumen yang tepat waktu dalam pengurusannya ataupun yang telah terlambat permohonan pengurusan dokumennya.

Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dilaksanakan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang meliputi, penerbitan Kartu Keluarga ( KK ), Kartu Tanda Penduduk ( KTP ), Kartu Identitas Anak, Penerbitan Surat Keterangan Kependudukan, Penerbitan Akta Pencatatan Sipil, Pemberian Catatan Pinggir Akta Pencatatan Sipil, Penerbitan Surat Keterangan Lainnya, seperti Tanda Bukti Pelaporan Kematian, Perkawinan, Perceraian yang terjadi di Luar Negeri, dan Legalisasi dokumen kependudukan dan akta pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki 117 pegawai yang terdiri dari 64 ( enam puluh empat ) pegawai yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil, 24 ( dua puluh empat ) pegawai sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil, dan 29 ( dua puluh sembilan ) pegawai kontrak kegiatan yang terbagi pada masing – masing bidang dan Tempat Perekaman Data Kependudukan yang berada di 16 Kecamatan di wilayah Kota Semarang. Mekanisme pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Semarang diatur di dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Nomor : 470 / 799 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan akhir pekan dan malam hari mulai dilaksanakan pada bulan Mei tahun 2022 hingga saat ini dan diselenggarakan pada setiap hari Sabtu di awal bulan. Pelaksanaan pelayanan akhir pekan dan malam hari dimulai dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 22.00 WIB yang bertempat di 16 Kecamatan di wilayah Kota Semarang. Pelayanan akhir pekan dan malam hari diantaranya pelayanan penerbitan KTP elektronik dan penerbitan Kartu Keluarga. Untuk melihat pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tersebut dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Semarang, dalam hal ini berupa pelayanan akhir pekan dan malam hari, maka digunakan indikator keberhasilan berdasarkan pada asas – asas pelayanan publik yang tercantum dalam Pasal 4, standar pelayanan publik yang tercantum dalam Pasal 20 dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum dalam Pasal 2, sebagaimana diatur di dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk mengetahui mengenai pelaksanaan asas – asas tersebut, didasarkan pada hasil wawancara,

1) Asas Kepentingan Umum

Asas kepentingan umum dipahami bahwa seluruh pelayanan publik digunakan, dimanfaatkan, dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat umum. Pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini penerbitan dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, diantaranya ditelah dilaksanakannya pelayanan administrasi kependudukan untuk seluruh masyarakat yang berdomisili di wilayah Kota Semarang seperti penerbitan Kartu Keluarga dan penerbitan KTP – el.

2) Asas Kepastian Hukum, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Asas kepastian hukum dapat diartikan bahwa pelayanan publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini penerbitan dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. “Asas kepastian hukum dilaksanakan sebagaimana mestinya, sehingga tidak ada penyelewengan terhadap pelayanan kepada masyarakat, jadi tidak ada tindakan sewenang – wenang, baik itu dari kami selaku

penyelenggara layanan publik ataupun masyarakat sebagai penerima layanan publik ”<sup>9</sup>  
Dalam hal asas kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban juga diungkapkan oleh Kasubbag Perencanaan dan Evaluasi. “Masyarakat memiliki hak dan kewajiban yang sama dalam menerima pelayanan publik, seluruh pelayanan diberikan untuk masyarakat seperti halnya pelayanan akhir pekan dan malam hari, namun untuk pelayanan khusus yang menyangkut hal – hal yang bermuatan pidana ataupun perdata, harus melalui prosedur – prosedur yang lebih mendalam, hal ini bukan dilakukan untuk mempersulit masyarakat, namun segala sesuatu yang dilakukan memiliki muatan hukumnya ”<sup>10</sup>

### 3) Asas Keprofesionalan

Asas Keprofesionalan memiliki arti bahwa Sumber Daya Manusia yang melaksanakan pelayanan publik harus bersifat profesional. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan akhir pekan dan malam hari sedapat mungkin memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh masyarakat Kota Semarang. Hal ini diungkapkan oleh Kasubbag Umum dan Kepegawaian. “Dari segi SDM kami telah melakukan pelatihan – pelatihan untuk menunjang kinerja dan keterampilan pegawai, diantaranya ada Bimbingan Teknis oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI, Bimbingan Teknis dari Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kota Semarang, ataupun Bimbingan Teknis dari Disdukcapil Kota Semarang sendiri, karena dengan dilakukannya Bimbingan Teknis, kompetensi pegawai semakin baik dan mumpuni, sehingga pelayanan akhir pekan dan malam hari yang diberikan kepada masyarakat akan semakin baik pula, dan hampir tiga tahun berturut – turut kami mendapatkan predikat pelayanan baik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia ”<sup>11</sup>

### 4) Asas Partisipatif dan Persamaan Perlakuan / Tidak Diskriminatif

Partisipatif diartikan bahwa para pihak harus memiliki keterlibatan yang baik dalam memberikan pelayanan publik. Partisipatif di dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dapat dilakukan oleh masyarakat dalam memberikan kritik dan saran melalui Survei Kepuasan Masyarakat

---

<sup>9</sup>Suryanto, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Wawancara ( Semarang, 2 Juni 2022 ).

<sup>10</sup>Estarika, Kasubbag Perencanaan dan Evaluasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Wawancara ( Semarang, 14 Juni 2022 ).

<sup>11</sup>Eny Suhendrawati, Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Wawancara ( Semarang, 2 Juni 2022 ).



ataupun media kotak saran. Tidak diskriminatif diartikan bahwa seluruh masyarakat tanpa terkecuali harus mendapatkan perlakuan yang sama tanpa membedakan golongan yang berkaitan dengan kepentingan tertentu.

5) Asas Keterbukaan

Asas keterbukaan dapat diartikan bahwa seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus terbuka dalam pemberian informasi yang berkaitan dengan informasi publik seperti informasi pelayanan akhir pekan dan malam hari yang dipublikasikan di media sosial. Hal ini diungkapkan oleh salah satu pemohon yang mengurus dokumen Kartu Keluarga, “Pelayanan disini dapat dikatakan baik, karena seluruh informasi yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan benar - benar diberikan, ya contohnya pelayanan gratis tanpa pungutan, informasi tersebut dapat dilihat di papan pengumuman yang ada di media sosial ataupun di *website* Disdukcapil Kota Semarang”<sup>12</sup>

6) Asas Akuntabilitas

Asas akuntabilitas dapat diartikan bahwa para pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bertanggungjawab dan tidak menyalahgunakan kekuasaan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya telah melaksanakan asas akuntabilitas, hal ini dapat diketahui dari segala sesuatu yang dapat menimbulkan akibat telah dipertanggungjawabkan, diantaranya adanya kelalaian dari petugas pelayanan dalam memasukkan nama pemohon administrasi kependudukan di dalam sistem layanan, sehingga segera dilakukan perbaikan atas permohonan yang benar – benar sesuai dan dikehendaki oleh pemohon.

7) Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan

Asas fasilitas bagi kelompok rentan dapat diartikan bahwa masyarakat dalam kategori rentan juga memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan. Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), penerbitan akta pencatatan sipil juga telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

8) Ketepatan Waktu, Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan ( SOP ) yang berkaitan dengan ketepatan waktu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang semakin memperbaiki pelayanan tersebut, diantaranya penerbitan dokumen kependudukan berupa KTP-el dengan estimasi penyelesaian selama tiga hari kerja jika tidak terjadi kendala, pada saat ini juga dapat diselesaikan dalam satu hari

---

<sup>12</sup>Rianto. Pemohon. Wawancara. Semarang, 2 Juni 2022.

kerja, dalam hal ini dilakukan dalam pelayanan akhir pekan dan malam hari di 16 Kecamatan di Kota Semarang. Selain itu, percepatan pelayanan juga dilakukan pada pengurusan dokumen kependudukan yang lainnya. Sedangkan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dapat dartikan bahwa pelayanan publik harus cepat, tidak berbelit – belit, dan memiliki akses dalam penjangkauan. Untuk melaksanakan asas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang berinovasi untuk memberikan kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan administrasi kependudukan, diantaranya melalui Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari serta pelayanan keliling di masing – masing wilayah Kecamatan di Kota Semarang.

## **2. Kendala Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan dan Malam Hari Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan Upaya Mengatasinya.**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan dan Malam Hari oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengalami kendala – kendala sebagai berikut :

### **a. Kurangnya Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Belum Terpenuhinya Teknologi Informasi Komunikasi**

“Memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada seluruh elemen masyarakat di Kota Semarang merupakan tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam hal ini melalui pelayanan akhir pekan dan malam hari. Namun demikian, jumlah pegawai yang hanya 117 dan diantaranya tidak memahami teknologi, terkadang membuat pelayanan tersendat, sehingga dari jumlah tersebut harus ada yang bekerja lebih keras lagi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, hal ini didasarkan pada analisis jabatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, alat penerbitan / pencetakan dokumen kependudukan seperti mesin pencetak KTP-el dan bahan KTP - el yang terbatas juga mempengaruhi terlambatnya pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang.<sup>13</sup>

Untuk mengatasi kendala tersebut dapat dilakukan upaya dengan menambah kompetensi pegawai agar lebih responsif terhadap masyarakat yang melakukan permohonan

---

<sup>13</sup>Eny Suhendrawati, Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Wawancara ( Semarang, 2 Juni 2022 ).

dokumen administrasi kependudukan, mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik kepada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

b. Rendahnya Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan publik menjadi terkendala yaitu kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan untuk melakukan urusan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan akhir pekan dan malam hari. Selain itu, kurang sadarnya masyarakat dalam kepemilikan dokumen kependudukan menjadi kendala terbesar dalam pelayanan publik, karena hanya saat membutuhkan saja masyarakat hendak melakukan perubahan data kependudukan dan penerbitan kependudukan, namun tidak mengantisipasi terlebih dahulu akan pentingnya dokumen kependudukan di masa yang akan datang, hal ini mengakibatkan penumpukan proses pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk mengatasi kendala tersebut dapat dilakukan upaya dengan mengadakan sosialisasi pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, mengajak masyarakat dalam Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan ( GISA ), dan melanjutkan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat seperti program Pelayanan Keliling Dukcapil dan Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari.

c. Kurangnya Sarana dan Prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang belum terpenuhi seutuhnya bagi pemohon dokumen kependudukan juga menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada akhir pekan dan malam hari, diantaranya ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume pengunjung pemohon dokumen kependudukan, dan sarana parkir bagi pemohon dokumen kependudukan.

Untuk mengatasi kendala tersebut, dapat dilakukan upaya dengan melakukan perbaikan – perbaikan pada fasilitas ruang tunggu pemohon administrasi kependudukan yang disesuaikan dengan volume jumlah pengunjung pada setiap hari pelayanan.

## **D. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelayanan administrasi kependudukan pada akhir pekan dan malam hari yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik dan kendala serta upaya untuk mengatasinya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan dan Malam Hari di Kota Semarang berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan menerapkan asas – asas pelayanan publik telah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat sedikit kendala di dalamnya seperti gangguan pada Teknologi Informasi dan Komunikasinya;
2. Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan dan Malam Hari di Kota Semarang berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah berjalan dengan baik, walaupun masih terdapat sedikit kendala yaitu meliputi 3 (tiga) hal yaitu: *Pertama*, Kurangnya kompetensi SDM dan belum terpenuhinya Teknologi, Informasi, dan Komunikasi, hal ini dapat diupayakan dengan cara menambah kompetensi pegawai agar lebih responsif terhadap masyarakat yang melakukan permohonan dokumen administrasi kependudukan dan mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik kepada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah; *Kedua*, Kurangnya kesadaran masyarakat dalam kepemilikan dokumen kependudukan, hal ini dapat diupayakan dengan cara mengadakan sosialisasi pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, mengajak masyarakat dalam Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan ( GISA ), dan melanjutkan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat; *Ketiga*, Kurangnya sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, diantaranya terbatasnya ruang pelayanan bagi pemohon administrasi kependudukan, hal ini dapat diupayakan dengan cara melakukan perbaikan – perbaikan pada fasilitas ruang tunggu pemohon administrasi kependudukan yang disesuaikan dengan volume jumlah pengunjung pada setiap hari pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

Hasan Iqbal. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia, 2002.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta : Universitas Indonesia Press, 2005.

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudja. *Penelitian Hukum Normatif ( Suatu Tinjauan Singkat )*. Jakarta, Rajawali Pers, 2001.

Sunggono, Bambang. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2001.

### **Jurnal :**

Hidayah, Dasep Dodi, “ Kualitas Pelayanan Publik ” ( Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol. 7, No. 1, April 2020), e-ISSN 2614-2945 (<http://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3260>).

### **Sosialisasi / Seminar :**

Hananto, Adi Tri. “ Pelayanan Administrasi Kependudukan “. Sosialisasi Kebijakan Administrasi Kependudukan. Semarang 1 November 2021.

### **Peraturan Perundang – Undangan :**

Sekretariat Negara RI. *Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. Jakarta. 2002.

-----*Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta, 2009.

-----*Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang -Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta, 2006.

Sekretariat Daerah Kota Semarang. *Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*. Semarang, 2016.

### **Wawancara:**

Suryanto. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Wawancara. Semarang, 2 Juni 2022.

Estarika. Kasubbag Perencanaan dan Evaluasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Wawancara. Semarang, 14 Juni 2022.

Rianto. Pemohon. Wawancara. Semarang, 2 Juni 2022.

Suhendrawati, Eny. Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Wawancara. Semarang, 2 Juni 2022.