

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, pemerintah dihadapkan pada sejumlah peluang beserta tantangan yang harus dilalui seperti jumlah penduduk yang terus meningkat pesat sehingga mendorong pemerintah untuk lebih responsif dalam menghadapi masalah-masalah yang akan timbul sebagai implikasi dari problem kuantitas penduduk tersebut, terutama dalam hal kependudukan. Oleh karena itu, pentingnya memberikan perlindungan dan pengakuan status sebagai warga negara. Salah satu upayanya melalui administrasi kependudukan dengan penerbitan dokumen kependudukan seperti perubahan tempat tinggal, kelahiran, kematian, perkawinan, dan adopsi anak¹. Melalui kepemilikan dokumen kependudukan seluruh rakyat Negara Indonesia yang tercatat secara resmi sebagai warga negara, hal ini memastikan bahwa subjek data dijamin perlindungan negara sesuai dengan hukum yang berlaku.

Hal ini sesuai dengan tujuan administrasi kependudukan yang diatur pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menggantikan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang ini bertujuan untuk menjamin perlindungan dan pengakuan status pribadi dan hukum dari peristiwa kependudukan yang dialami penduduk, serta dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang kompeten, dinamis, tertib, memenuhi standar teknologi

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam mencapai standar pelayanan yang komprehensif dan unggul untuk memenuhi standar IT dan mengatasi masalah kependudukan. Data kependudukan dari Kementerian yang membidangi urusan pemerintahan dalam negeri berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, antara lain untuk pemanfaatan:

a) Pelayanan Publik, b) Perencanaan Pembangunan, c) Alokasi Anggaran, d) Pembangunan Demokrasi, e) Penegakan Hukum dan Pencegahan Kriminal.

Administrasi Kependudukan di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006². Undang-undang tersebut mengatur tentang dokumen resmi kependudukan dan ketentuan mengenai badan yang tugas dan wewenangnya melakukan administrasi kependudukan dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah.

Salah satu provinsi yang masih memiliki tantangan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah Provinsi Sumatera Barat, dimana pelayanan tersebut pada pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Pelayanan tersebut belum memperhitungkan kevalidan data dan keakuratan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten atau Kota di Sumatera Barat. Budaya *marantau* masyarakat Minang menjadi salah satu alasan mengapa data kependudukan ini tidak valid. Budaya *marantau* menyebabkan ketidakakuratan data masyarakat karena kesadaran masyarakat akan pentingnya pendokumentasian

² Ibid.,

dokumen kependudukan masih rendah. Sehingga tidak mau mengurus surat pindah³. Hal ini akan berakibat pada masyarakat itu sendiri, dimana dokumen resmi kependudukan yang berkaitan dengan kepindahan masyarakat tersebut belum diperbaharui dan diterbitkan akan membuat masyarakat tersebut terkendala untuk melakukan pengaksesan berbagai layanan pada tempat tinggal yang baru. Hal ini juga akan berdampak pada penerbitan akte kelahiran, karena sistem penerbitan akte kelahiran adalah menggunakan asas domisili dimana tempat diterbitkannya akte kelahiran harus berdasarkan alamat orangtua yang berada di dokumen kependudukan yang bersangkutan. Sehingga selama orangtuanya belum melakukan pengurusan surat pindah datang beserta dokumen kependudukan yang baru, maka selama itu juga anak dari yang bersangkutan tidak bisa memiliki akte kelahiran yang sah. Sementara itu, untuk perekaman KTP-el juga harus dilakukan di daerah yang tertera di dokumen kependudukan pendukung seperti Kartu Keluarga (KK).

Permasalahan selanjutnya adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan memahami persyaratan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Masih banyak masyarakat yang mengeluh bahwa mereka tidak memahami persyaratan layanan⁴. Salah satu penyebab masyarakat kurang memahami dan sering mengeluhkan terkait pengurusan layanan yang dibutuhkan karena persyaratan yang harus dipenuhi begitu banyak. Selain itu, keharusan masyarakat untuk memenuhi syarat-syarat dibutuhkan ke lembaga atau instansi lain seperti rumah sakit, rumah bersalin, pengadilan dan institusi lainnya. Oleh karena itu, dalam persepsi

³ Ria Ariany dan Roni Ekha Putera, Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman, MIMBAR, Juni 2013, Volume 29 Nomor 1, Hlm. 37

⁴ Ibid., Hlm.38

masyarakat, layanan yang diberikan tampak ambigu. Ketika masalah tersebut terjadi, perangkat yang terkait harus memberikan pemahaman dan kepercayaan kepada publik terhadap peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah⁵.

Di Kota Padang Panjang, untuk persyaratan layanan saat ini mengacu kepada ketentuan persyaratan terbaru berdasarkan Lampiran Surat Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 470/13287/Dukcapil perihal Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Setiap layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang terdapat Persyaratan Layanan dan Standar Pelayanan yang tertera pada website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dan sosial media instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

Fenomena yang peneliti temui di lapangan terkait persyaratan masih banyak ditemui pemrosesan dokumen melalui bantuan “orang dalam”. Misalnya dalam pemrosesan Surat Keterangan Pindah dan Pembuatan KK yang dilakukan via telepon atau chat pribadi kepada staf yang bekerja di Disdukcapil Kota Padang Panjang tanpa melalui *website* PADUKO atau datang langsung ke kantor.

Isu mengenai administrasi kependudukan bukanlah hal yang baru, tetapi dalam beberapa tahun belakangan hal ini sudah sering terjadi. Kepala Disdukcapil Sumatera Barat, Novrial berpendapat bahwa masalah data kependudukan masih dipandang sebelah mata dan perlu mendapat perhatian khusus oleh pemerintah

⁵ Ibid.,

Kabupaten dan Kota di Sumatera Barat. Unit kerja sektor kependudukan kurang diperhatikan dan masih kekurangan sumber daya untuk memaksimalkan kinerjanya⁶.

Kinerja adalah hasil kerja (*output*) dari suatu proses tertentu, yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi dalam hal sumber daya (*resources*), data dan informasi, pedoman kebijakan, dan waktu tertentu yang dikeluarkan (*input*). Konsep kinerja organisasi merupakan hasil kerjasama antar anggota atau komponen organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan di Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat dari laporan kepemilikan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), KIA (Kartu Identitas Anak), KK (Kartu Keluarga). Terlihat dari realisasi penyerapan DAK sebagai sumber dana untuk mendanai kegiatan penyelenggaraan administrasi kependudukan.



⁶ Putri Siltya. 18 Oktober 2018. 20.20 WIB, Masalah Kependudukan di Sumbar dinilai Belum Jadi Prioritas. <https://www.kabarsumbar.com/berita/masalah-kependudukan-di-sumbar-masih-butuh-perhatian/>. Diakses 16 Oktober 2021. 19.20 WIB

Tabel 1.1
Laporan Cakupan KTP-el, Akte Kelahiran, KIA, KK, dan DAK (Bulan
Maret 2021)

| Kab/Kota | Persentase Perekaman KTP-el | Persentase Kepemilikan Akte Kelahiran | Persentase Kepemilikan KIA | Persentase Kepemilikan KK | Persentase Realisasi Penyerapan DAK |
|----------------------|-----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| Kab. Pesisir Selatan | 98.07% | 99.50% | 29.43% | 99.76% | 99.97% |
| Kab. Solok | 98.76% | 92.46% | 27.43% | 95.98% | 99.74% |
| Kab. Sijunjung | 93.25% | 94.79% | 25.18% | 97.79% | 96.64% |
| Kab. Tanah Datar | 95.54% | 94.45% | 25.06% | 91.66% | 98.99% |
| Kab. Padang Pariaman | 98.96% | 92.47% | 27.10% | 89.24% | 98.85% |
| Kab. Agam | 92.33% | 89.96% | 21.71% | 96.33% | 82.79% |
| Kab. 50 Kota | 98.62% | 92.16% | 27.17% | 96.30% | 99.97% |
| Kab. Pasaman | 96.15% | 86.57% | 25.19% | 94.69% | 99.05% |
| Kab. Kep. Mentawai | 97.92% | 88.47% | 28.52% | 91.90% | 70.93% |
| Kab. Dharmasraya | 100.00% | 87.42% | 36.62% | 98.66% | 96.75% |
| Kab. Solok Selatan | 89.40% | 88.64% | 25.92% | 93.97% | 98.64% |
| Kab. Pasaman Barat | 95.06% | 96.74% | 24.88% | 99.47% | 96.41% |
| Kota Padang | 97.77% | 89.73% | 22.25% | 97.86% | 88.87% |
| Kota Solok | 100.00% | 97.68% | 56.94% | 97.70% | 87.21% |
| Kota Sawahlunto | 97.96% | 98.23% | 60.16% | 99.37% | 97.71% |
| Kota Padang Panjang | 100.00% | 99.15% | 82.87% | 99.52% | 95.68% |
| Kota Bukittinggi | 100.00% | 94.09% | 40.91% | 98.88% | 92.77% |
| Kota Payakumbuh | 99.72% | 96.95% | 30.70% | 96.26% | 99.32% |
| Kota Pariaman | 98.18% | 91.64% | 35.94% | 98.79% | 93.46% |

Sumber: Tim Penilai Disdukcapil Kabupaten/Kota Terbaik Tingkat Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021

Tabel di atas membandingkan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan untuk semua Kabupaten dan atau Kota di Provinsi Sumatera Barat. Dari 19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi Sumbar, peringkat Disdukcapil Kab/kota tertinggi dari jangkauan kepemilikan E-KTP tertinggi adalah Kabupaten Dharmasraya, Kota Solok, Kota Padang Panjang, dan Kota Bukittinggi yang sudah mencapai 100%. Kemudian untuk cakupan kepemilikan Akte Kelahiran yang

persentasenya paling tinggi adalah Kabupaten Pesisir Selatan yaitu 99,50%. Kemudian untuk cakupan kepemilikan KIA yang persentasenya paling tinggi adalah Kota Padang Panjang yaitu 82,87%. Kemudian untuk cakupan kepemilikan KK yang persentasenya paling tinggi adalah Kabupaten Pesisir Selatan. Sementara itu realisasi penyerapan DAK yang persentasenya paling tinggi yaitu Kabupaten Pesisir Selatan yaitu 99,97%. Meskipun Kota Padang Panjang bukan merupakan Kabupaten/Kota yang memiliki tingkat kepemilikan dokumen kependudukan tertinggi, namun pemerintahnya fokus dengan pelayanan administrasi kependudukan di daerahnya.

Salah satu Kota di Sumatera Barat yang cukup baik dalam pelayanan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan adalah Kota Padang Panjang, khususnya dalam hal pelaksanaan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang yang tugas pokok dan fungsinya menyelenggarakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang sudah terpadu dengan siak dan, telah menyusun *database* kependudukan dan memiliki berbagai kegiatan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan telah mencapai hasil yang sangat baik.

Pada Tahun 2017, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang menerima penghargaan atas penyelenggaraan pelayanan administrasi. Berdasarkan SK Gubernur Sumatera Barat tanggal 16 Agustus 2017, Nomor 470-731-2017, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang berhasil menjadi pemenang evaluasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota se- Provinsi Sumatera Barat terbaik semua kategori pada Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2017. Kategori pemenang

penghargaan adalah : a. kategori motivasi dan kepemimpinan; b. kategori kenyamanan dalam pelayanan ; c. kategori kuantitas pencapaian target secara nasional, dan d. kategori dalam kreasi dan inovasi pelayanan.

Pada tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang meraih peringkat pertama pada Evaluasi Kinerja OPD Kota Padang Panjang Tahun 2020 dan memperoleh piagam penghargaan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori “BAIK” tahun 2020 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta Dukcapil Padang Panjang Meraih nilai Level 4 dari Kementerian Dalam Negeri RI pada tahun yang sama yang meliputi semua indikator penilaian kinerja. Indikator penilaian kinerja tersebut terdiri dari: 1) Realisasi rekam Kartu Tanda Penduduk, 2) Rekam Kartu Identitas Anak (KIA), 3) Akte Kelahiran, 4) Akses Data, 5) Pelayanan berbasis *online*, 6) Layanan cetak produk administrasi kependudukan menggunakan kertas HVS, 7) Serapan dana alokasi khusus (DAK), 8) Kerjasama pemanfaatan data dengan instansi lai . Pada tahun 2021, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang memperoleh Piagam Penghargaan Sebagai Peringkat 1 OPD Non Pengelola Pendapatan dengan Nilai 99,15 di Lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang. Hal ini mmemperlihatkan kinerja pelayanan di Disdukcapil Kota Padang Panjang dikategorikan baik dalam pelayanan publik.

Prestasi Disdukcapil Kota Padang Panjang juga mencakup proses peningkatan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, seperti:, menurut survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dalam survei IKM 2019, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang mendapat skor 89,62, naik menjadi 94,94⁷ pada tahun 2021.

Kependudukan yang terjadi di Kota Padang Panjang saat ini khususnya perlu untuk terus memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang terbaik kepada masyarakat, mengantisipasi permasalahan ke depan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang yang akan melakukannya. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus beroperasi dengan sistem manajemen yang baik dan profesional sehingga dapat terus menerus memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan bagi masyarakat. Namun jumlah dan kapasitas teknis SDM terbatas, budaya kerja lemah, pengembangan kinerja organisasi kurang optimal, dan sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan masih kurang⁸. Berdasarkan hal tersebut, maka harus ada Visi dan Misi yang menggambarkan tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang sebagai berikut⁹:

I. Visi :“Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Berbasis SIAK dengan Pelayanan Prima, Akurat, dan Akuntabel”

II. Misi :

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
2. Meningkatkan Tertib Administrasi SIAK yang Terpadu Secara Nasional

⁷ Website Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. <https://dukcapil.padangpanjang.go.id/> Diakses 18 Oktober 2021. 19.05 WIB

⁸ Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Tahun 2018-2023

⁹ Website Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. <https://dukcapil.padangpanjang.go.id/> Diakses 18 Oktober 2021. 20.30 WIB

Disdukcapil Kota Padang Panjang membutuhkan masukan berupa sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Selain penggunaan sumber daya manusia, penggunaan sumber daya lain diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen kinerja dari berbagai input tersebut harus dikelola secara sinergis¹⁰. Personil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing. Komposisi personil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dikenal dengan sebutan PNS (Pegawai Negeri Sipil) atau yang lebih dikenal dengan ASN (Aparatur Sipil Negara) dan Tenaga Harian Kontrak (THL).

Tabel 1.2
Daftar Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

| No | Bagian | Jumlah (orang) |
|----|---|----------------|
| 1 | Kepala Dinas | 1 |
| 2 | Sekretaris | 1 |
| 3 | Sub Bagian Umum dan Kepegawaian | 3 |
| 4 | Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan | 3 |
| 5 | Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan | 14 |
| 6 | Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data | 6 |
| 7 | Operasional | 7 |
| | Jumlah | 35 |

Sumber : Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kota Padang Panjang, 2021

¹⁰ Wibowo, Manajemen Kinerja, Rajawali Pers, Jakarta, 2016, Hal. 22.

Pencapaian kinerja dalam pelayanan publik administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Padang Panjang, pada umumnya diisi oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang sudah kompeten di bidangnya.

Terdapat permasalahan pada pegawai yang statusnya sebagai Tenaga Harian Lepas yang sifatnya tidak tetap. Permasalahan terkait Tenaga Harian Lepas adalah pada tanggung jawabnya. Namun dilihat dari segi semangat kerja, Tenaga Harian Lepas terindikasi memiliki semangat kerja yang tinggi. Pada kondisi saat ini, PNS bertindak sebagai penyelia bukan pelaksana. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian, yang menyatakan bahwa:

“...Dari segi jumlah pegawai itu sendiri tidak memadai. Contohnya saja di bagian Umum dan Kepegawaian ini yang hanya memiliki 1 staf saja. Kemudian, dari segi usia pegawai juga kurang memadai. Karena pegawai yang berada di lantai 2 artinya itu Kabid, Sekretaris, Kasubag, Kasi, dan lain-lain itu umurnya sudah relatif di atas 50 tahun. Jadi untuk pengoperasian perangkat komputer itu sedikit lambat. Semua pegawai muda dan yang tampilannya menarik kami opor ke lantai 1 yaitu front office. Jadi kami disini cukup keteteran. Jumlah total pegawai itu 21 PNS dan 14 THL dengan total 35 pegawai” (Wawancara dengan Armadiah. Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kota Padang Panjang pada tanggal 29 Maret 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas diketahui bahwa Disdukcapil Kota Padang Panjang dibutuhkan penambahan staf. Karena kurangnya pegawai sebagai SDM yang akan menentukan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka perlunya penambahan jumlah dan tentunya yang terampil dalam TIK.

Persoalan selanjutnya adalah terkait kedisiplinan. Disdukcapil Kota Padang Panjang saat ini tidak menggunakan sistem absensi melalui *fingerprint* tetapi menggunakan sistem absensi yang masih manual dengan menggunakan kertas sehingga masih rawan untuk dimanipulasi. Hal ini mengindikasikan disiplin pegawai

Disdukcapil Kota Padang Panjang masih rendah. Fenomena yang peneliti temui di lapangan adalah masih banyak pegawai yang datang melewati aturan jam kerja seperti jam masuk seharusnya yaitu 07.30 Wib, jam istirahat yaitu 12.00 Wib kecuali hari Jumat yaitu jam 11.30 Wib, dan jam masuk siang jam 13.00 Wib, serta jam pulang yaitu 16.00 Wib. Peneliti melihat bahwa yang memiliki disiplin kerja yang cukup baik hanya bagian *Front Office* yang semua pegawainya berstatus THL, karena bagian ini harus datang dan pulang tepat waktu karena harus melayani masyarakat secara langsung. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan salah seorang *front office*, yang menyatakan bahwa:

“...Kami bagian front office mau tidak mau harus datang lebih cepat atau bisa dikatakan ontime karena kami sudah ditunggu masyarakat yang mau mengajukan permohonan. Jika kami telat setengah jam saja tentunya akan menyebabkan penumpukan pada masyarakat. Jadi sifat kerja kami itu bisa dikatakan terikat. Beda dengan bapak-bapak dan ibuk-ibuk yang berada di dalam (Bagian Kadis, Sekretaris, Kabid, Kasi, dan Fungsional Umum lainnya). Meskipun dukcapil sudah menggunakan layanan online tetapi kan masih ada masyarakat yang datang ke kantor karena tidak tau dan mengerti. Juga, sifat kami kan hanya kontrak, kalau kami tidak memberikan kinerja yang baik tentunya kontrak kami juga tidak diperpanjang...” (Wawancara dengan Trioby Satria. *Front Office* Disdukcapil Kota Padang Panjang pada tanggal 11 Oktober 2021)

Pencapaian kinerja dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dikelola oleh bidang pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Padang Panjang.

Tabel 1.3

Capaian Kinerja Per Bidang Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Tahun 2021

| No | Program/ Kegiatan | Target | Realisasi |
|----|---|------------|---------------|
| | Program Pendaftaran Penduduk | 92% | 95,04% |
| 1 | Persentase Penduduk yang terlayani terhadap dokumen | 98% | 89,52% |

| | | | |
|--|---|---------------|---------------|
| | pendaftaran penduduk | | |
| 2 | Jumlah kepemilikan dokumen pendaftaran penduduk | 6000 dokumen | 7.586 dokumen |
| 3 | Jumlah aparatur yang mengikuti bimtek | 34 Orang | 34 Orang |
| 4 | Jumlah dokumen adminduk online yang diterbitkan | 1.500 dokumen | 2.536 dokumen |
| Program Pencatatan Sipil | | 92% | 99,98% |
| 1 | Persentase layanan terhadap penduduk yang belum mendapatkan layanan dokumen akte pencatatan sipil | 100 | 99,98 |
| 2 | Jumlah kepemilikan akta pencatatan sipil | 1.800 dokumen | 4.125 dokumen |
| Program Pengelolaan Profil Kependudukan | | 99,90% | 99,90% |
| Program Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan | | 5 | 19 |

Sumber : Dokumen LKJIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021, 2022

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari akumulasi persentase capaian kegiatan, hampir semua persentase capaian kegiatan pada bidang pelayanan administrasi kependudukan belum mencapai 100%. Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan terdapat dua kegiatan yang pencapaiannya belum mencapai target yang telah ditetapkan yaitu kegiatan Persentase Penduduk yang terlayani terhadap dokumen pendaftaran penduduk dengan capaian 89,52% dengan target 98% dan kegiatan persentase layanan terhadap penduduk yang belum mendapatkan layanan akte pencatatan sipil dengan capaian 99,98% dengan target 100%. Di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data, capaian seluruh kegiatan saat ini sudah 100%.

Selanjutnya, masukan terhadap kinerja Disdukcapil Kota Padang Panjang dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan adalah anggaran, karena anggaran merupakan salah satu sumber daya yang sangat mempengaruhi pencapaian tujuan. Anggaran penyelenggaraan pelayanan berupa dokumen kependudukan kepada penduduk Kota Padang Panjang berasal dari DAK Non Fisik dari Pusat, APBD, dan Pendapatan Asli Daerah.

Anggaran yang diperoleh dari sumber DAK Non Fisik dari Pusat, APBD, dan Pendapatan Asli Daerah tersebut dimanfaatkan untuk menunjang kinerja Disdukcapil Kota Padang Panjang saat memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Padang Panjang. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Kasubag Keuangan Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan, yang menyatakan bahwa:

“...Untuk anggaran sangat tidak memadai. Dari 100% dana yang diusulkan hanya 25% dana yang anggarannya tersedia. Mungkin saja karena faktor covid, tetapi sebelum covidpun juga dana tidak memadai. Contohnya saja usulan dana anggaran 2022 yang diusulkan 6 miliar, tetapi dana yg diberikan mengikuti dana tahun anggaran 2021 yaitu 1 miliar lebih. Memperoleh bantuan dana dari APBN berupa DAK yaitu berupa bantuan non fisik. DAK ini hanya sebagai stimulus saja, tetapi karena dukcapil kekurangan dana, maka tujuan DAK yang sebagai pembantu menjadi dana yang sangat diandalkan. Artinya tidak boleh digunakan untuk membeli barang modal seperti komputer, dll. Hanya boleh untuk membeli barang habis pakai seperti kertas, dan tinta khusus.” (Wawancara dengan Desy Adriyani. Kepala Sub. Bagian Keuangan Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan Disdukcapil Kota Padang Panjang pada tanggal 29 Maret 2021)

Dari wawancara di atas, diketahui bahwa anggaran pada Disdukcapil Kota Padang Panjang itu terindikasi tidak memadai. Dari anggaran yang diajukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, hanya disetujui kurang dari 25%. Hal ini tentu menjadi penghambat operasional, dan program-

program terkait target kinerja yang akan dijalankan oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang.

Dengan terjadinya penyusutan anggaran bagi Disdukcapil Kota Padang Panjang yang dialihkan untuk penghentian penyebaran Covid-19 berdampak beberapa *impact* seperti pembatalan Rapat Koordinasi atau Forum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Se-Sumbar pada Tahun 2020 dimana Kota Padang Panjang merupakan tuan rumahnya, dan pembatalan rencana studi banding terkait pelayanan yang direncanakan di Kota Jambi dan Kota Pekanbaru. Serta Disdukcapil Kota Padang Panjang harus mengurangi kegiatan khususnya pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu kegiatan pendokumentasian dokumen kependudukan ditiadakan.

Sumber daya lain yang dicurahkan untuk kinerja Disdukcapil Kota Padang Panjang adalah sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan publik. Namun sarana dan prasarana yang ada di Disdukcapil Kota Padang Panjang saat ini belum memadai untuk mendukung kegiatan petugas Disdukcapil dalam melaksanakan administrasi kependudukan. Pasalnya, meski ruang kantornya tidak besar, fasilitas yang ada seperti meja, kursi cukup banyak, dan kebebasan bergerak dibatasi. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Kabid Pelayanan Adminduk, yang menyatakan bahwa:

“...Untuk alat-alat yang kita gunakan di lapangan sebenarnya kondisinya tidak begitu baik. Karena kan alat-alat tersebut kan turun naik dari satu tempat ke tempat lain. Jadi kan sering terguncang atau terhempas. Jadi komputer khusus ke lapangan itu kinerja sudah lamban, sama kabel-kabel penghubungnya juga mulai susah terhubung...” (Wawancara dengan Laswarni. Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Padang Panjang pada tanggal 29 Maret 2021)

Dari wawancara di atas, dapat diketahui bahwa peralatan yang ada di Disdukcapil Kota Padang Panjang terutama peralatan untuk pemberian layanan ke lapangan dalam kondisi yang kurang baik. Hal ini tentunya berdampak kepada lambannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal senada juga disampaikan oleh salah seorang *Front Office* Disdukcapil Kota Padang Panjang, yang menyatakan bahwa:

“...Saat ini kami sedang mengalami kendala. Karena salah satu printer yang ada di bagian *front office* ini rusak. Hasil cetakannya selalu bergaris. Kami sudah melaporkan ke bagian umum dan sudah dicoba diperbaiki tetap saja masih rusak. Akhirnya salah satu dari kami menggunakan printer satu berdua. Jadi pemakaiannya bergantian. Sementara masyarakatnya kan banyak. Jadi Rahmi kalau mau makai printer harus berdiri dan jalan ke meja abang untuk ngambil hasil cetakan. Kan jadi lama... (Wawancara dengan Trioby Satria. *Front Office* Disdukcapil Kota Padang Panjang Pada Tanggal 11 Oktober 2021)

Dari wawancara di atas diketahui bahwa tidak hanya peralatan untuk ke lapangan yang sedang terkendala tetapi peralatan yang ada di kantor juga sedang terkendala. Temuan peneliti di lapangan, tidak hanya printer yang rusak. Tetapi alat *card reader* untuk membaca blanko KTP dan KIA juga sering terkendala saat digunakan. Hal ini tentunya memperlambat pelayanan yang diberikan. Kemudian di kantor Disdukcapil Kota Padang Panjang juga tidak ada Generator Set (Pembangkit Listrik) sehingga ketika mati lampu, pelayanan harus terhenti.

Sumber daya lainnya yang menjadi input kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang yaitu *website* yang dapat dikelola dan digunakan secara optimal untuk dapat menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Padang Panjang memanfaatkan aplikasi berbasis web yaitu PADUKO (Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online*). Sistem administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang telah menggunakan sistem yang berbasis *online* yaitu dengan menggunakan aplikasi pembantu berbasis web PADUKO yang mana aplikasi ini berisi banyak layanan administrasi kependudukan yang dengan mudah dapat diakses, berikut daftar layanan yang tersedia di PADUKO:

Tabel 1.4
Daftar Layanan yang Tersedia di PADUKO

| | |
|---|---|
| 1. Laport NIK | 10. Pembuatan Akta Perceraian |
| 2. Permohonan Pembuatan KTP-elektronik | 11. Pembuatan Akta Kematian |
| 3. Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) | 12. Pembatalan Akta Pencatatan Sipil |
| 4. Pembuatan Kartu Keluarga (KK) | 13. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas |
| 5. Pembuatan Akta Kelahiran | 14. Pembatalan Akta Perkawinan |
| 6. Pembuatan Akta Perubahan Nama | 15. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan |
| 7. Pembuatan Akta Pengesahan Anak | 16. Perpindahan Penduduk (WNI) |
| 8. Pembuatan Akta Pengakuan Anak | 17. Pembetulan Akta Pencatatan Sipil |
| 9. Pembuatan Akta Perkawinan | |

Sumber: Olahan Peneliti, 2021

Seluruh pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah dilakukan secara *online* dengan PADUKO, begitupun dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan juga *online*, serta perekaman KTP-el juga memanfaatkan komputer dan alat-alat lainnya. Sehingga jumlah perangkat komputer, daya listrik, jaringan internet, server dan alat-alat penunjang lainnya harus memadai. Karena jika terjadi masalah sewaktu-waktu ketika sedang melakukan layanan akan berdampak pada produktivitas pegawai yang memproses permohonan dan kepuasan

masyarakat. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan salah seorang *Front Office*, yang menyatakan bahwa:

“...Untuk menggunakan PADUKO dalam memproses layanan tentunya menggunakan perangkat komputer, internet, dan listrik. Untuk perangkat komputer abang rasa sudah memadai, karena jumlah komputer untuk memproses layanan ada 5 set sesuai jumlahnya dengan jumlah front office dan dapat digunakan dengan baik, begitupun dengan printer. Jumlah printer kertas biasa ada 4, kemudian printer khusus cetak kartu ada 3. Namun printer kertas yang biasa digunakan untuk mencetak KK, Akta Kelahiran, dan lain-lain kadang bermasalah seperti tintanya yang macet, kualitas cetakan yang buruk sehingga masyarakat jadi menunggu lama padahal sudah tinggal cetak. Kemudian kalau lampu mati, kerja kami akan terhenti. Karena sampai saat ini jenset dukcapil ada tapi rusak, sampai saat ini belum dibeli yang baru.” (Wawancara dengan Frantama Ramadhan. Front Office Disdukcapil Kota Padang Panjang pada tanggal 12 Oktober 2021)

Berdasarkan wawancara di atas, diketahui bahwa masih ada sarana dan prasarana di bagian *Front Office* yang kondisinya kurang memadai. Hal ini tentunya akan memperlambat diprosesnya dokumen kependudukan masyarakat.

Untuk menangani seluruh sumber daya yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang, Disdukcapil memiliki dokumen yang memuat rencana dan target yang harus dicapai oleh Disdukcapil dalam waktu lima tahun. Dokumen ini merupakan dokumen Rencana Strategis yang dihasilkan oleh suatu instansi yang menggambarkan semua elemen internal dan eksternal yang relevan terkait dengan instansi untuk memulai pada waktu usaha. Tujuan pelaksanaan administrasi kependudukan sampai tahun 2023 adalah Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dan melayani¹¹.

¹¹ Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Tahun 2018-2023

Dari tujuan pelaksanaan administrasi kependudukan di atas, Disdukcapil mempersempitnya menjadi kegiatan-kegiatan yang membantu Disdukcapil mencapai tujuannya. Kegiatan tersebut adalah peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil, kegiatan pendokumentasian dokumen administrasi kependudukan, dan peningkatan SDM Aparatur dan kualitas layanan publik melalui go digital Dukcapil.

Disdukcapil Kota Padang Panjang busaha mencapai kinerja tersebut dengan meembuat Rencana Kerja (Renja) sebagai tolak ukur kinerja pelayanan ke depan. Adapun penetapan tujuan, sasaran strategis, dan indikator kinerja utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Tahun 2020 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.5
Tujuan, Sasaran Strategis, dan Indikator Kinerja Utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Tahun 2018-2021

| No | Tujuan | Sasaran Strategis | Indikator Kinerja Utama | Target | | | | Realisasi | | | |
|----|---|---|--|--------|------|------|------|-----------|-------|-------|-------|
| | | | | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| 1 | Meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dan melaya- | Meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien | Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Adminduk | 80 | 88,4 | 88,5 | 88,6 | 88,37 | 89,62 | 95,84 | 97,11 |

| | | | | | | | | | | |
|----|--|---------------------------------------|--------|----------|----------|----------|--------|----------|----------|----------|
| ni | | Lama Waktu Pelayanan Dokumen Adminduk | 1 Hari | 45 Menit | 40 Menit | 35 Menit | 1 Hari | 45 Menit | 40 Menit | 35 Menit |
|----|--|---------------------------------------|--------|----------|----------|----------|--------|----------|----------|----------|

Sumber : Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Tahun 2018-2023, 2021

Berdasarkan tabel 1.5 diketahui bahwa target capaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang selalu meningkat setiap tahun yang disertai dengan peningkatan realisasi capaian tiap tahunnya.

Tabel 1.6
Jumlah Kepemilikan Dokumen Kependudukan Kota Padang Panjang Tahun 2018 Hingga Tahun 2020

| No | Dokumen Kependudukan | Tahun | | | |
|-----------------------------|------------------------------------|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Pendaftaran Penduduk | | | | | |
| 1 | Kartu Keluarga (KK) | 14.915 (99,53%) | 15.137 (96,26%) | 11.492 (71,63%) | 16.763 (99,35%) |
| 2 | KTP-el | 35.299 (90,39%) | 18.839 (95,53%) | 39.666 (99,21%) | 40.985 (99,87%) |
| 3 | Kartu Identitas Anak (KIA) | - | - | - | 15.119 (82,41%) |
| Pencatatan Sipil | | | | | |
| 1 | Akta Kelahiran | 43.563 (77,02%) | 45.098 (78,06%) | 49.765 (85,59%) | 51.374 (86,51%) |
| 2 | Pengurusan Perkawinan/ Surat Nikah | 56.562 (100%) | 14.157 (58,01%) | 21.438 (86, 21%) | 25.525 |
| 3 | Surat Cerai | 81 | 278 (28,8%) | 260 (25%) | 103 |
| 4 | Akta Kematian | 810 | - | - | 321 (100%) |
| 5 | Akta Pengakuan Anak | - | - | - | - |
| 6 | Pengesahan Anak | - | - | - | - |
| 7 | Pengangkatan Anak | - | - | - | - |

Sumber : Buku Profil Perkembangan Kependudukan Tahun 2018-2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

Pada tabel 1.6 dapat dilihat bahwa jumlah berkas output pengurusan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Padang Panjang dalam rentang tahun 2017 hingga tahun 2020. Dari tabel tersebut dapat diketahui rata-rata sudah terjadi peningkatan jumlah kepemilikan di beberapa dokumen kependudukan.

Salah satu kendala dalam pelaksanaan administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang adalah sosialisasi yang masih belum menyeluruh kepada masyarakat. Dimana masyarakat membawa persyaratan layanan yang tidak lengkap baik itu karena lupa atau kurang mengerti terkait apa saja persyaratan dan prosedurnya. Sementara informasi terkait SOP Layanan sudah disediakan baik itu dalam bentuk spanduk yang berada di depan kantor Disdukcapil Kota Padang Panjang, sosial media, dan *contact person* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Kabid Pelayanan Adminduk, yang menyatakan bahwa:

“...Sejauh ini untuk kendala dari kami ketika melayani masyarakat tidak ada. Tetapi kendalanya itu ya datangnya dari masyarakat itu sendiri. Kayak data atau syarat yang dibawa itu kurang lengkap. Padahal didepan kantor sudah dipasang spanduk SOP Pelayanan, di sosmed Dukcapil pun sudah ada, aplikasi PADUKO juga ada, bahkan contact person Dukcapilpun juga ada. Tinggal masyarakat lagi, bagaimana memanfaatkannya”(Wawancara dengan Laswarni. Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Padang Panjang pada tanggal 29 Maret 2021)
Berdasarkan wawancara di atas, diketahui bahwa menurut Kabid Pelayanan

Adminduk bahwa Disdukcapil Kota Padang Panjang tidak memiliki kendala apapun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun kendala tersebut datangnya

dari masyarakat karna Disdukcapil Kota Padang Panjang belum optimal dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Berdasarkan fenomena di atas dapat diketahui bahwa terdapat indikator kinerja organisasi yang dinilai kurang memadai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka peneliti memutuskan untuk membahas Kinerja Organisasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Wibowo mengenai indikator kinerja. Signifikansi penelitian ini adalah untuk memberikan pedoman kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang untuk meningkatkan kinerja organisasi dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang menjadi perhatian peneliti yaitu: “Bagaimana Kinerja Organisasi dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan Kinerja Organisasi dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berkontribusi pada kajian ilmu administrasi publik. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini terdapat kajian-kajian administrasi publik, yaitu tentang kinerja organisasi publik yang menjelaskan tentang indikator-indikator yang berkaitan dengan kinerja pemerintah daerah. Selain itu, penelitian ini juga dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai bahan masukan dan tolak ukur bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dan pihak terkait lainnya dalam mengevaluasi kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dan menjadi bahan pertimbangan dalam penilaian kinerja dinas ke depan.

