

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap warga negara harus mendapatkan pengakuan secara resmi dari negara akan statusnya sebagai penduduk suatu negara. Pengakuan tersebut tertuang dalam dokumen-dokumen resmi warga negara yang merupakan bagian dari administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan bentuk perlindungan dan pengakuan status pribadi dan status hukum akan peristiwa kependudukan yang dialami warga negara seperti pindah domisili, kelahiran, kematian, pernikahan, hingga pengadopsian anak<sup>1</sup>. Dengan adanya dokumen kependudukan masyarakat secara resmi melalui administrasi kependudukan, maka masyarakat yang bersangkutan telah tercatat secara resmi sebagai warga negara dan mendapat jaminan perlindungan dari negara sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Proses administrasi kependudukan di Indonesia sangat penting karena bersentuhan langsung dengan berbagai aktivitas kehidupan masyarakat<sup>2</sup>. Pergerakan perpindahan dan pertumbuhan masyarakat yang dinamis tidak diiringi dengan kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan memperbarui dokumen administrasi kependudukan, padahal hal tersebut sangat penting bagi negara untuk menjamin status pribadi dan status hukum penduduknya.

---

<sup>1</sup> UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

<sup>2</sup> Koko Mulyanto Angkat, dkk., Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 2017, hlm. 34

Kurangnya kesadaran masyarakat tersebut terlihat dari rendahnya proporsi penduduk yang mendaftarkan dan mencatatkan perubahan status kependudukan, hal ini menunjukkan tidak tertibnya masyarakat dalam kepemilikan dokumen kependudukan sehingga berdampak pada rendahnya kualitas data informasi kependudukan<sup>3</sup>.

Administrasi kependudukan merupakan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan atas peristiwa kependudukan dan pencatatan sipil serta pengelolaan informasinya dan pendayagunaan hasil tersebut untuk pelayanan publik serta sektor lainnya<sup>4</sup>. Setiap peristiwa kependudukan dan pencatatan sipil yang dialami masyarakat harus tercatat oleh pemerintah yang kemudian diterbitkan dokumen resmi pencatatannya sebagai bentuk pengakuan negara atas peristiwa tersebut. Melalui penerbitan dokumen resmi kependudukan inilah masyarakat mendapatkan pengakuan dari negara atas kehadirannya. Dokumen resmi kependudukan sangat penting bagi masyarakat untuk menjamin keberadaan, identitas dan hak-hak sipil lainnya<sup>5</sup>. Sebagai bentuk pengakuan negara terhadap masyarakatnya, dokumen resmi administrasi kependudukan menjadi sebuah kekuatan hukum bagi masyarakat untuk mendapatkan hak-haknya sebagai masyarakat sipil dari negara.

---

<sup>3</sup> Gatingsih, Identifikasi Data Base Kependudukan sebagai Produk Pelaksanaan Sistem, Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) di Kabupaten Bandung, *Jurnal Disdukcapil* (3)2, 2015, hlm 112-113

<sup>4</sup> UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

<sup>5</sup> Didik Fatkhur Rohman, dkk., Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang), *Jurnal Administrasi Publik*, (1)5, 2013, hlm 962

Administrasi kependudukan di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006<sup>6</sup>. Undang-undang tersebut mengatur tentang dokumen-dokumen resmi administrasi kependudukan serta pihak-pihak yang berkewajiban melaksanakan administrasi kependudukan mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah desa atau kelurahan. Undang-undang tersebut juga mengatur tentang penggunaan NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang akan diintegrasikan dengan pelayanan publik yang lain seperti pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi), surat izin usaha, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), sertifikat tanah hingga pada jaminan kesehatan.

Dokumen resmi kependudukan yang diterbitkan melalui sistem administrasi kependudukan, dibutuhkan masyarakat untuk mengakses berbagai bentuk pelayanan publik. Basis data administrasi kependudukan masyarakat akan terintegrasi dengan berbagai instansi pemerintah pengguna informasi administrasi kependudukan tersebut. Integrasi data kependudukan tersebut akan membantu kinerja instansi pelayanan lainnya untuk mendapatkan data-data kependudukan masyarakat. Instansi pemerintah mulai dari pusat hingga daerah perlu mengumpulkan dan menjamin ketersediaan data penduduk yang dibutuhkan dalam rangka dukungan informasi kependudukan bagi pihak yang berwenang dalam merumuskan kebijakan<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> UU Nomor 24 tahun 2013. Loc.cit

<sup>7</sup> Tri Gustiawan, Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Medan, *Jurnal Publik*, 4(4), 2018, hlm 49

Data administrasi kependudukan akan membantu pengambilan keputusan dan pembuatan program yang tepat bagi instansi pemerintah dalam menghadapi berbagai persoalan di masyarakat.

Pengelolaan data administrasi kependudukan yang akurat dan bertanggung jawab serta masyarakat yang tidak terdata bisa diminimalisir akan membantu perencanaan pembangunan daerah<sup>8</sup>. Data administrasi kependudukan yang tidak akurat dan tidak valid sesuai dengan kondisi dan keadaan sebenarnya di masyarakat akan berpotensi merugikan pihak pengguna data tersebut. Misalnya untuk menentukan program pengentasan kemiskinan, pemerintah daerah masih kesulitan karena membutuhkan data penduduk miskin yang akurat dan mutakhir<sup>9</sup>. Jika pemerintah menggunakan data yang tidak akurat dan mutakhir sesuai realita di masyarakat maka akan berpotensi program yang dijalankan tidak akan tepat sasaran.

Salah satu bentuk dokumen administrasi kependudukan adalah akta kelahiran. Kelahiran merupakan salah satu peristiwa penting kependudukan yang harus dilaporkan masyarakat kepada pemerintah melalui instansi terkait<sup>10</sup>. Melalui pelaporan tersebut, peristiwa kelahiran akan tercatat di pemerintah dan akta kelahiran dapat diterbitkan. Akta kelahiran sendiri merupakan bentuk identitas seseorang, melalui akta kelahiran seseorang akan terdaftar dalam kartu keluarga dan memperoleh NIK yang menjadi dasar

---

<sup>8</sup> Herlina, dkk., Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kota Baru Kalimantan Selatan, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(1), 2015, hlm 457

<sup>9</sup> Gatiningsih, Op.cit., hlm 112

<sup>10</sup> UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

untuk memperoleh pelayanan publik lainnya<sup>11</sup>. Sehingga, jika ada anak yang belum memiliki akta kelahiran perlu segera untuk diurus, agar ketika berada dalam keadaan darurat masyarakat tidak perlu direpotkan lagi untuk mengurus dokumen administrasi kependudukannya. Penerbitan akta kelahiran sendiri telah diatur melalui UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Bab V Bagian 1 tentang Akta Kelahiran<sup>12</sup>.

Sumatera Barat merupakan provinsi yang masih memiliki banyak tantangan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, diantaranya pelayanan akta kelahiran. Tantangan pelayanan akta kelahiran di Sumatera Barat salah satunya adalah akurasi dan validitas data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten dan Kota di Sumatera Barat. Salah satu penyebab tidak validnya data kependudukan adalah budaya *marantau* masyarakat Minang. Budaya *marantau* menjadi sebab tidak tepatnya pendataan masyarakat, karena masyarakat yang merantau enggan mengurus surat pindah<sup>13</sup>. Dampaknya adalah dokumen resmi kependudukan masyarakat yang pindah belum diperbarui dan diterbitkan yang akan mempersulit masyarakat itu sendiri dalam mengakses berbagai pelayanan di tempat tinggal barunya. Bagi masyarakat merantau dan kemudian melahirkan juga tidak dapat mengurus akta kelahiran anaknya, karena penerbitan akta kelahiran

---

<sup>11</sup> Mahardhika, Nora Sembadra dan Endang Larasati.2016. Analisis Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal Of Public Policy and Management Review* 5(4). Hlm 2

<sup>12</sup> UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

<sup>13</sup> Ria Ariany dan Roni Ekha Putera, Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman, *MIMBAR* 29(1), 2013, hlm 37

menggunakan asas *de jure* dimana tempat terbit akta anak harus sama dengan alamat orang tua di dokumen kependudukan mereka. Selama orang tuanya belum mengurus surat pindah dan dokumen kependudukan barunya, maka selama itu juga anaknya tidak akan bisa memiliki akta kelahiran.

Persoalan lainnya adalah masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dan memahami persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen resmi kependudukan. Banyak masyarakat yang mengadu perihal ketidakpahaman masyarakat tersebut terhadap persyaratan layanan<sup>14</sup>. Banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus dokumen kependudukan membuat masyarakat yang tidak paham sering mengeluhkan pelayanan yang diberikan. Belum lagi ketika masyarakat harus mengurus persyaratan ke instansi lainnya seperti bidan atau rumah sakit, pengadilan, dan instansi lainnya. Sehingga muncul penilaian masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan tidak jelas. Ketika muncul persoalan seperti ini, aparatur perlu memberi pemahaman dan keyakinan pada masyarakat tentang ketentuan yang ditetapkan pemerintah<sup>15</sup>.

Tantangan lainnya adalah seperti kurangnya kesadaran dan keinginan masyarakat untuk mengurus akta kelahiran yang tergambar dari adanya waktu-waktu tertentu jumlah pelayanan akta kelahiran melonjak drastis. Seperti saat penerimaan siswa baru, penerimaan pegawai baru, tes penerimaan

---

<sup>14</sup> Ibid., hlm 38

<sup>15</sup> Ibid.,

anggota kepolisian dan lainnya<sup>16</sup>. Fenomena ini menunjukkan perilaku masyarakat yang baru mengurus dokumen administrasi kependudukan, termasuk akta kelahiran saat ada keperluan saja. Jika tidak ada keperluan, masyarakat juga enggan mengurusnya.

Selain rendahnya kesadaran masyarakat, ada juga faktor dari pemberi pelayanan itu sendiri, dimana waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan Dinas bersangkutan tidak tepat waktu. Masyarakat dibuat kecewa, sehingga muncul rasa malas untuk mengurus data administrasi kependudukan mereka<sup>17</sup>. Hal seperti ini dapat menggerus kepercayaan masyarakat kepada Dinas tersebut, sehingga membuat keberhasilan pekerjaan yang dilakukan oleh Dinas tidak meraih hasil maksimal karena muncul antipati masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan mereka. Hal ini tentu dapat berdampak jauh terhadap keberhasilan Dinas tersebut untuk meningkatkan pelayanan mereka, serta meningkatkan kepemilikan identitas kependudukan bagi masyarakat mereka.

Permasalahan lain dari pemberi layanan itu sendiri adalah adanya kesalahan penulisan. Baik itu nama, atau penulisan nomor data itu sendiri. Sehingga berdampak pada data masyarakat yang tidak terhubung ke pusat data nasional. Karena data yang dipegang masyarakat berbeda dengan yang

---

<sup>16</sup> Arestu Mustika, dkk., The Implementation of Making The Birth Certificate In Publics Services In The Office The Population and Civil Registration In Padang City, *e-journal Universitas ung Hatta* 8(1), 2017, hlm 6

<sup>17</sup> Ahmad Ramdoni, dkk., Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Akta Kelahiran dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu, *Jurnal Publika* 3(2), Edisi Juli-Desember 2015, hlm 236

disimpan pemerintah. Juga sering terjadi kesalahan aparaturnya saat menulis data masyarakat di dokumen yang dicetak. Hal tersebut sering terjadi saat meng-input data. Sehingga sering muncul protes dari masyarakat atas kesalahan tersebut<sup>18</sup>.

Permasalahan dalam administrasi kependudukan ini bukanlah masalah yang baru muncul, melainkan masalah yang telah terjadi dalam beberapa tahun sebelumnya. Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DP2KBKPS) Provinsi Sumatera barat, Novrial menilai bahwa masalah data kependudukan masih dianggap remeh dan belum menjadi perhatian pemerintah kabupaten dan kota di Sumatera barat. Unit kerja bidang kependudukan dipandang sebelah mata dan unit kerjanya tidak mendapat perhatian dan sumber daya yang maksimal untuk bekerja<sup>19</sup>. Hasilnya masih banyak persoalan data kependudukan yang belum terselesaikan di berbagai daerah di Sumatera Barat. Padahal data kependudukan merupakan salah satu basis data untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Kota Solok merupakan salah satu kota di Sumatera Barat dengan pencapaian kinerja di bidang pendataan administrasi kependudukan yang cukup baik, khususnya akta kelahiran. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk

---

<sup>18</sup> Nopen Simamora, Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kot Pekan Baru, *Jom FISIP* 1(4), Edisi Oktober 2014, hlm 3

<sup>19</sup> Candra dan Hafil. 19 oktober 2018. 13.00 wib. Masalah Kependudukan di Sumbar dinilai Belum Jadi Prioritas. <https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/10/19/pgtzvy430-masalah-kependudukan-di-sumbar-dinilai-belum-jadi-prioritas>. Diakses 13 Oktober 2019. 14.44 wib

menyelenggarakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang terintegrasi melalui siak serta menyiapkan data base kependudukan berhasil meraih berbagai prestasi dalam pelayanan akta kelahiran. Kota Solok mampu mencapai target nasional cakupan kepemilikan akta kelahiran lebih cepat dari batas waktu yang ditentukan oleh Kementerian Dalam Negeri pada Tahun 2015 dan 2016.

Prestasi tersebut membuat Kota Solok dipilih sebagai pelaksana pertama sekaligus *pilot project* program penerapan KIA (Kartu Identitas Anak) pada Tahun 2016. Pada Tahun 2017, Kota Solok juga mendapat penghargaan kategori madya dalam bidang percepatan cakupan pemberian akta kelahiran anak gratis dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak . Pada akhir Tahun 2019, Kota Solok meraih peringkat pertama dalam pelaksanaan pencetakan akta kelahiran secara online terbanyak se-Indonesia. Hal tersebut didapatkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok berdasarkan catatan Kementerian Dalam Negeri dalam kegiatan rapat koordinasi nasional kependudukan dan pencatatan sipil II Tahun 2019<sup>20</sup>. Informasi tersebut berdasarkan kutipan wawancara berikut,

“... Peringkat pertama tahun lalu itu kami peroleh atas kinerja yang maksimal melalui kerja sama dengan rumah sakit, rumah sakit ibu dan anak dan juga bidan-bidan yang ada di Kota Solok serta juga karena penerapan tanda tangan elektronik, sehingga hasil yang diraih juga maksimal, yang KIA itu, kami ditunjuk sebagai pelaksana pertama sekaligus *pilot project* tahun 2016 karena keberhasilan mencapai target penerbitan akta kelahiran di tahun 2015 dan tahun 2016 juga

---

<sup>20</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok

memperoleh prestasi serupa, tahun 2017 juga ada penghargaan untuk percepatan cakupan pemberian akta kelahiran anak gratis” (Wawancara dengan Yuyun Fitri Subbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok tanggal 16 Januari 2020)

Capaian prestasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok juga diiringi dengan proses peningkatan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok yang tergambar melalui survei indeks kepuasan masyarakat (IKM). Pada survei IKM tahun 2017 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok mendapatkan nilai 77,57, nilai tersebut meningkat pada tahun 2019 menjadi 80,08<sup>21</sup>. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok mendapat penghargaan sebagai unit penyelenggara pelayanan publik kategori baik dengan catatan pada tahun 2018 serta menjadi *role model* penyelenggaraan pelayanan publik kategori baik pada tahun 2019 dari Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB)<sup>22</sup>.

Capaian hasil kinerja administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok Tahun 2017-2018 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

---

<sup>21</sup> Bagian Organisasi Pemerintah Kota Solok, 2019

<sup>22</sup> Lakip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok tahun 2018

**Tabel 1.1**  
**Capaian Kinerja Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Solok 2017-2019**

Indikator Kinerja	2017	2018	2019
Rasio Pendudukan yang Memiliki KTP	96,85%	99,06%	100,92%
Rasio Penduduk yang memiliki akte kelahiran	106,77%	109,32%	113,25%
Rasio Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	75,11%	85,54%	85,10%
Penurunan Persentase Data Ganda	105,55%	125%	114,29%
Penurunan Persentase Anomali Data	111,27%	112,50%	128,58%

*Sumber : olahan peneliti dari Lakip Disdukcapil Kota Solok 2018 dan Lakip Disdukcapil Kota Solok 2019*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok mengalami peningkatan capaian kinerja dari Tahun 2017 ke Tahun 2018. Salah satunya adalah peningkatan capaian kinerja Penerbitan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok pada tahun 2017 penerbitan akta kelahiran mencapai 106,77% dari target yang ditetapkan, dan pada tahun 2018 mencapai 109,32% dari target yang telah ditetapkan dan untuk tahun 2019 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok sendiri telah menerbitkan sebanyak 2.556 akta kelahiran<sup>23</sup>. Dalam mencapai prestasi kerja dan target kinerja serta percepatan penerbitan akta kelahiran tak terlepas dari proses manajemen kinerja yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok.

<sup>23</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, tahun 2020

Perbandingan capaian kinerja penerbitan akta kelahiran di kabupaten dan kota di Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel di berikut,

**Tabel 1.2**  
**Kepemilikan Akta Kelahiran di Provinsi Sumatera Barat, Bulan Desember 2019**

No	Kabupaten/Kota	Jumlah		
		Anak 0-18 Tahun(DKB I 2019)	Anak memiliki akta	%
1	Kabupaten Pesisir Selatan	176.276	173.118	98,21
2	Kabupaten Solok	133.111	118.989	89,39
3	Kabupaten Sijunjung	82.069	128.956	90,61
4	Kabupaten Tanah Datar	111.382	104.428	93,76
5	Kabupaten Padang Pariaman	151.117	128.956	85,34
6	Kabupaten Agam	165.147	144.479	87,49
7	Kabupaten 50 Kota	122.450	110.605	90,33
8	Kabupaten Pasaman	110.985	90.656	81,68
9	Kabupaten Kep. Mentawai	33.393	29.867	89,44
10	Kabupaten Dharmasraya	73.348	60.876	83,00
11	Kabupaten Solok Selatan	62.716	50.272	80,16
12	Kabupaten Pasaman Barat	159.686	149.757	93,78
13	Kota Padang	293.243	234.157	79,85
14	Kota Solok	26.230	25.421	96,92
15	Kota Sawahlunto	21.849	21.246	97,24
16	Kota Padang Panjang	20.171	19.568	97,02
17	Kota Bukit Tinggi	41.425	38.809	93,68
18	Kota Payakumbuh	46.928	44.356	94,52
19	Kota Pariaman	30.649	26.947	87,92

Sumber : diolah peneliti dari Laporan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran(0-18 Tahun) Provinsi Sumatera Barat Bulan Desember 2019, Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DPPKBKPS) Provinsi Sumatera Barat, 2019.

Berdasarkan tabel di atas, Kota Solok merupakan salah satu daerah dengan pencapaian penerbitan akta kelahiran tertinggi di Sumatera Barat. Dari 26.230 anak berusia 0-18 tahun yang dilaporkan pada DKB I Tahun 2019, telah memiliki akta kelahiran sebanyak 25.421 anak per Desember 2019.

Hingga Februari 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok berhasil meningkatkan hasil kinerja mereka hingga 97,28%. Capaian kinerja penerbitan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok secara keseluruhan hingga Februari 2020 dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut,

**Tabel 1.3**  
**Capaian Kinerja Penerbitan Akta Kelahiran Kota Solok Hingga Februari 2020**

Kondisi	Jumlah
Anak usia 0-18 tahun di Kota Solok	26.264
Anak usia 0-18 tahun yang sudah memiliki akta kelahiran di Kota Solok	25.550

*Sumber : Olahan peneliti dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, 2020*

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa capaian penerbitan akta kelahiran di Kota Solok untuk rentang umur 0-18 tahun telah mencapai 25.550 dokumen atau sekitar 97,28% dari total jumlah anak usia 0-18 tahun yang ada di Kota Solok. Hal tersebut meningkat dari data laporan mereka kepada DPPKBKPS Provinsi Sumatera Barat di bulan Desember 2019. Capaian penerbitan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok untuk tahun 2017-2019 mencapai 7.018 dokumen<sup>24</sup>. Inilah capaian pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok dalam penerbitan akta kelahiran yang telah mendapatkan banyak prestasi.

---

<sup>24</sup> Ibid,

Prestasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok dalam pelayanan akta kelahiran yang telah diperoleh sejak tahun 2015, 2016, 2017 dan 2019 disebabkan oleh pelaksanaan kinerja yang sesuai dengan perencanaan kinerja yang dilakukan melalui proses manajemen kinerja. Proses manajemen kinerja yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok diawali melalui proses perencanaan kinerja. Perencanaan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok merangkap seluruh hasil kinerja pada tahun sebelumnya sebagai bahan analisis penetapan target kinerja pada tahun berikutnya. Bahan analisis penetapan target lainnya adalah laporan kependudukan yang berasal dari kelurahan-kelurahan yang ada di Kota Solok. Pola pertumbuhan dan pergerakan penduduk juga dianalisis berdasarkan data dari tahun ke tahun untuk penetapan target penerbitan akta kelahiran, e-KTP hingga penerbitan KK baru. Hal tersebut berdasarkan kutipan wawancara berikut,

“... ada banyak faktor untuk itu, ada target dari kementerian yang harus kami upayakan, kami juga melihat hasil kerja kami dari tahun ke tahun dan data-data pertumbuhan serta perpindahan penduduk yang kami punya lalu kami analisis untuk memperkirakan pertumbuhan tahun berikutnya, termasuk juga analisa laporan dari kelurahan, kami juga harus perhatikan kemampuan pegawai, semuanya harus realistis sesuai dengan kemampuan, anggaran dan sarana yang ada, apalagi untuk sistem jaringan yang punya pusat, *maintenance*-nya juga dari pusat, jika bermasalah atau *update* sistem, bisa tidak bekerja untuk beberapa waktu, jadi memang semua harus di perhatikan, untuk penetapan rencana kerja, karena ini akan berpengaruh besar terhadap penilaian capaian kinerja nantinya” (Wawancara dengan Yuyun Fitri Subbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok tanggal 16 Januari 2020)

Pada tahap pelaksanaan kinerja, untuk mencapai target yang ditetapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok memaksimalkan program inovasi yang dimiliki. Inovasi seperti Sajak (sistem ajak keluarga), Langkok (lahir pulang ok), dan program jemput bola. Inovasi Sajak merupakan inovasi dalam bersosialisasi terkait pentingnya administrasi kependudukan serta syarat-syarat yang harus dibawa ketika ingin mengurus dokumen administrasi kependudukan. Inovasi ini juga untuk mengajak masyarakat untuk lebih sadar lagi akan pentingnya pembaruan dokumen administrasi kependudukan. Inovasi ini dilakukan oleh semua aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok pada warga di daerah tempat tinggal aparatur tersebut.

Capaian hasil kinerja penerbitan akta kelahiran Kota Solok melalui program inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok Tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut,

**Tabel 1.4**  
**Capaian Kinerja Penerbitan Akta Kelahiran Kota Solok Melalui Program Inovasi Tahun 2019**

Program Inovasi	Jumlah
Jemput Bola	117
Langkok	687
Total	804

*Sumber : Olahan peneliti dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, 2020*

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa program inovasi sangat mendukung capaian penerbitan akta kelahiran di Kota Solok. Sekitar 31,45% penerbitan akta kelahiran tahun 2019 berasal dari program inovasi, dan sekitar

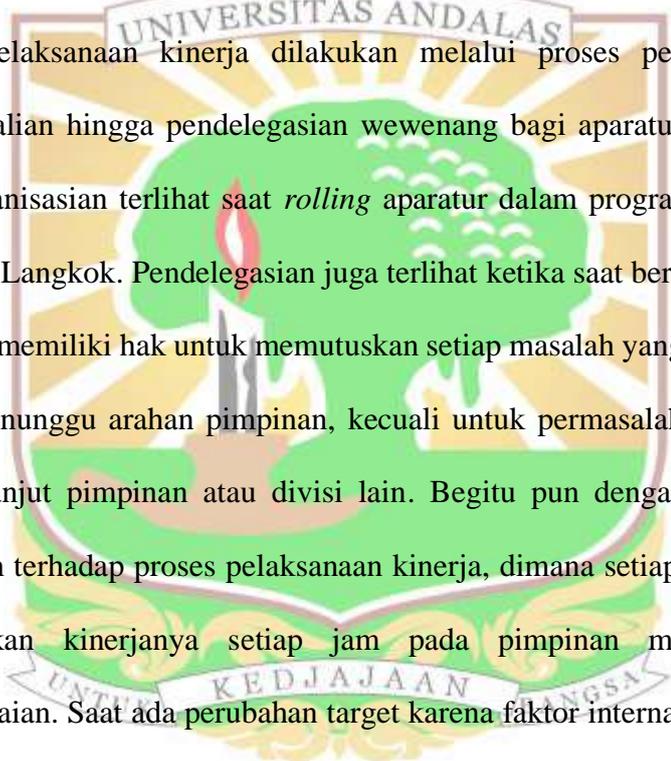
85,44% dari total penerbitan akta kelahiran melalui program inovasi berasal dari program inovasi Langkok. Data ini menunjukkan bahwa program inovasi dalam pelaksanaan penerbitan akta kelahiran sangat membantu capaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok.

Inovasi jemput bola dilakukan secara bergantian dalam hitungan tiga bulan, dimana program jemput bola untuk akta kelahiran dan KIA dilakukan pada tiga bulan pertama awal tahun. Inovasi jemput bola dikerjakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok melalui sistem *rolling* antar pegawai, sehingga setiap pegawai juga dapat memahami kinerja dari posisi yang berbeda. Inovasi jemput bola ini dilakukan ke sekolah-sekolah untuk memvalidasi akta kelahiran yang ada di masyarakat, serta penerbitan akta kelahiran bagi anak-anak yang belum memiliki akta kelahiran.

Inovasi Langkok dilakukan melalui kerjasama dengan rumah sakit, rumah sakit ibu dan anak serta klinik bersalin yang ada di Kota Solok. Melalui program ini, setiap kelahiran di rumah sakit, rumah sakit ibu dan anak serta klinik bersalin yang bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok akan mengumpulkan data persyaratan penerbitan akta kelahiran anak yang baru lahir. Kemudian persyaratan tersebut dikumpulkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok untuk penerbitan akta kelahiran anak tersebut. Nantinya ketika si anak dan keluarganya hendak pulang ke rumah, akta kelahiran, KK baru serta KIA sudah selesai diterbitkan. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara berikut,

“... Program inovasi itu membantu pencapaian kinerja kami disini, seperti Sajak itu membantu masyarakat agar kalau

mengurus dokumen, masyarakat sudah bawa persyaratannya dengan lengkap, nggak bolak balik lagi, inovasi Langkok juga sangat membantu untuk bisa mem-*back up* setiap kelahiran, Langkok ini kami kerja sama dengan RSIA Permata Bunda, RSUD, bidan En jalin, kalau totalnya ada 5, inovasi jemput bola kami ke sekolah-sekolah, nanti kalau ada ditemukan anak yang tidak punya akta, kami bantu urus, kalau ada nomor akta yang tidak valid, nanti kami validasi, termasuk juga ada KK putih untuk validasi akta kelahiran di lapangan, semua sistem yang ada kami maksimalkan agar capaian kerja juga maksimal.” (Wawancara dengan Yessy Harisanti, kepala seksi pelayanan dan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, tanggal 6 Oktober 2020)



Pelaksanaan kinerja dilakukan melalui proses pengorganisasian, pengendalian hingga pendelegasian wewenang bagi aparatur yang bekerja. Pengorganisasian terlihat saat *rolling* aparatur dalam program jemput bola, dan juga Langkok. Pendelegasian juga terlihat ketika saat berada di lapangan aparatur memiliki hak untuk memutuskan setiap masalah yang didapati tanpa perlu menunggu arahan pimpinan, kecuali untuk permasalahan yang butuh tindak lanjut pimpinan atau divisi lain. Begitu pun dengan pengendalian pimpinan terhadap proses pelaksanaan kinerja, dimana setiap aparatur harus melaporkan kinerjanya setiap jam pada pimpinan melalui aplikasi kepegawaian. Saat ada perubahan target karena faktor internal dan eksternal, kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok juga segera melakukan revisi dengan mengumpulkan semua aparatur yang berkepentingan. Hal tersebut berdasarkan kutipan wawancara berikut,

“Peran pimpinan dalam pelaksanaan kinerja tentu ada, bahkan cukup besar, inovasi jemput bola dan Langkok itu pakai sistem *rolling* untuk yang turun lapangan, biar semua aparatur bisa berganti suasana antara kerja di kantor dan di lapangan, jadi pimpinan nanti yang mengendalikan sistem *rolling* itu, sama nanti pimpinan juga kendalikan kinerja

semua aparatur melalui aplikasi kepegawaian, kalau untuk pendelegasian itu jelas ada, kalau perubahan selama kerja ya pasti adalah, tapi karena kami punya sistem kerja bagus, ya kami tinggal sesuaikan saja, termasuk untuk akta kelahiran on line itu, saat ada instruksi dari pusat, kami perlu sesuaikan saja dengan inovasi Langkok, termasuk Tahun 2015 dan 2016 itu, saat ada target khusus dari pusat, kami sesuaikan saja dengan sistem kami.” (Wawancara dengan Yuyun Fitri Subbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok tanggal 16 Januari 2020)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok juga bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di daerah lain untuk pencatatan kelahiran. Dimana setiap peristiwa kelahiran yang KK orang tuanya adalah KK Kota Solok maka akta kelahirannya juga harus terbit di Kota Solok, ini disebabkan penerbitan akta kelahiran berdasarkan asas domisili. Kerja sama ini dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok sendiri, ini sangat membantu pendataan kelahiran setiap masyarakat yang memiliki KK Kota Solok. Hal tersebut berdasarkan hasil kutipan wawancara berikut,

“...akta kelahiran ini pakai asas domisili, jadi kami juga selalu berkomunikasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah lain melalui admin kami ke admin disana, jika ada kelahiran di Kota Solok dengan KK luar daerah kami bantu kirim datanya, begitu juga sebaliknya, Disdukcapil disana juga bisa kirim data ke kami, jadi kami tahu berapa kelahiran yang belum terbit aktanya, KK baru sama KIA-nya.” (Wawancara dengan Yessy Harisanti, kepala seksi pelayanan dan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, tanggal 6 Oktober 2020)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok mengalami beberapa kendala dalam penerbitan akta kelahiran. Kendala seperti masih

kurangnya tenaga di bidang teknologi informasi untuk menjadi admin. Sarana dan prasarana juga terkendala terkait gedung yang masih dipinjam dari kesekretariatan. Sehingga keterbatasan gedung membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok belum bisa menyediakan ruang ibadah dan toilet bagi masyarakat penerima layanan. Dari sisi anggaran juga masih mengalami kekurangan, namun secara bertahap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok tetap mampu meningkatkan kinerjanya. Hal tersebut berdasarkan kutipan wawancara berikut,

“kalau SDM sebenarnya kami membutuhkan 1 admin D3 komputer, sudah kami minta ke BKPSDM, udah 3 bulan tapi sampai sekarang belum dikasih, kalau anggaran sebenarnya masih kurang, tapi kami bisa memaklumi pertimbangan pemerintah daerah, APBD Kota Solok kan kecil, namun kami sudah dibantu pengadaan bus pelayanan tahun lalu, kami lihat daerah lain punya, ya kami minta dan dikasih sama pemda dan pengadaan isinya tahun ini, yang menjadi kendala sebenarnya gedung yang masih menumpang pada kesekretariatan, jadi kami belum punya *mushalla* dan toilet untuk memenuhi standar pelayanan, ruang kerja juga terbatas jadinya.”  
(Wawancara dengan Yuyun Fitri Subbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok tanggal 16 Januari 2020)

Penilaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok dilakukan secara harian melalui sistem kepegawaian, sehingga setiap aparatur mengisi laporan kinerja setiap hari kepada pimpinan. Selain itu, adanya penerapan tanda tangan elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok sangat membantu unsur pimpinan, terutama kepala Dinas untuk mengawasi kinerja aparaturnya. Penerapan tanda tangan elektronik tersebut memungkinkan Kepala Dinas untuk mengetahui setiap pekerjaan yang berhasil diselesaikan oleh aparatur teknisnya setiap jam.

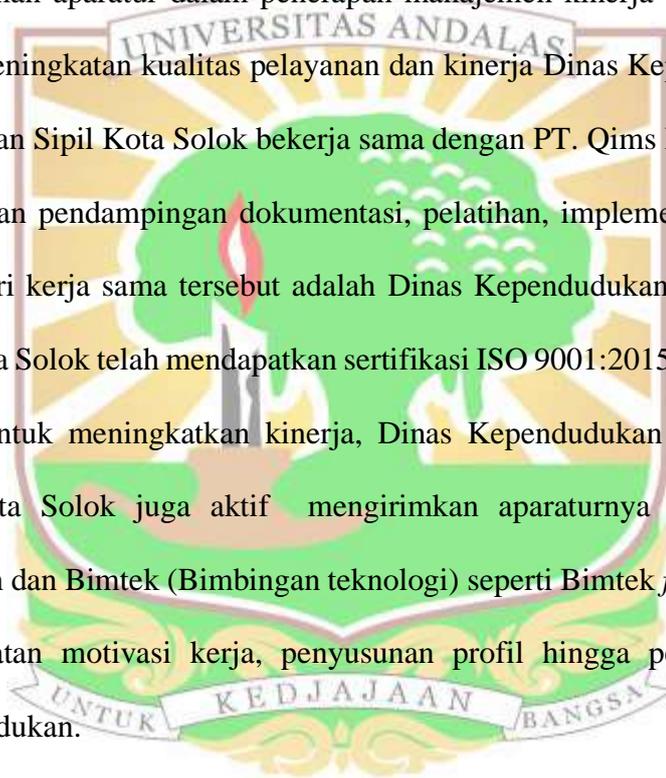
Dimana setiap saat aparatur teknis mengirim file untuk ditanda tangani kepala Dinas, kepala Dinas bisa langsung mengetahui aparaturnya tersebut sudah mengerjakan apa saat itu.

Kedisiplinan juga direkap setiap akhir bulan, bagi aparatur yang tidak disiplin akan berpengaruh pada tunjangan daerah yang didapatkan. Sedangkan bagi pegawai kontrak akan berpengaruh terhadap kelanjutan kontrak kerja untuk tahun berikutnya. Aparatur yang tidak memiliki kinerja yang baik akan diberi teguran dan arahan untuk perbaikan kinerja, dan jika tidak ada perbaikan akan dikembalikan ke BKPSDM Kota Solok. Pada tahap perbaikan kinerja akan di-*review* kembali penilaian kinerja yang dilakukan serta evaluasi kinerja tahunan. Perbaikan kinerja berupa perpindahan bidang kerja, pengadaan kebutuhan tambahan bagi aparatur dan pengadaan sarana prasarana baru yang dibutuhkan untuk menunjang kinerja. Hal tersebut berdasarkan kutipan wawancara berikut,

“kami punya sistem tanda tangan elektronik, jadi setiap hari, dan setiap menyelesaikan satu pekerjaan, kepala dinas bisa tahu kinerja aparatur setiap menyelesaikan satu pengelolaan dokumen masyarakat, bahkan setiap jam kepala dinas bisa tahu berapa pekerjaan yang diselesaikan oleh aparatur teknis sejak adanya inovasi baru ini berapa permintaan layanan yang dikerjakan pegawai tersebut, setiap akhir bulan kami rekap absen semua pegawai, nanti hasilnya akan berpengaruh pada tunjangan daerah mereka, pegawai yang tidak bagus kinerja akan diberi teguran dan arahan oleh kepala dinas, kalau tidak bisa berubah akan dikembalikan kepada BKPSDM, kalau yang kontrak sudah ada dalam perjanjian kontrak kerjanya. kalau untuk perbaikan nantinya ada perpindahan bidang tugas, promosi jabatan juga, ada juga penambahan aparatur dan peningkatan kebutuhan sarana prasarana sesuai kebutuhan, untuk peningkatan kemampuan aparatur kami aktif mengirim petugas kami untuk ikut Bimtek dari berbagai kementerian untuk perbaikan kinerja dari waktu ke waktu, kami ada juga kerja sama dengan pihak

ketiga untuk sertifikasi ISO 9001:2015 berupa pelatihan dan pendampingan hingga pelatihan, *Alhamdulillah* kami sudah dapat sertifikatnya Desember lalu.” (Wawancara dengan Bittel, PLT kepala Dinas sekaligus sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok tanggal 24 Juli 2020)

Persoalan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Solok adalah perlunya peningkatan kapasitas aparatur serta pemahaman aparatur dalam penerapan manajemen kinerja dan keuangan<sup>25</sup>. Untuk peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok bekerja sama dengan PT. Qims Intrasindo untuk melakukan pendampingan dokumentasi, pelatihan, implementasi dan audit. Hasil dari kerja sama tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Solok telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 pada Desember 2019. Untuk meningkatkan kinerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Solok juga aktif mengirimkan aparaturnya dalam kegiatan pelatihan dan Bimtek (Bimbingan teknologi) seperti Bimtek *front office*, aset, peningkatan motivasi kerja, penyusunan profil hingga pengelolaan data kependudukan.



## 1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan salah satu tahap dalam sebuah penelitian, berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, peneliti merumuskan batasan masalah yang akan diteliti adalah bagaimana

<sup>25</sup> Lakip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok. Loc.cit

manajemen kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok dalam pelayanan akta kelahiran?

### 1.3. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti pilih, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok dalam pelayanan Akta kelahiran.

### 1.4. Manfaat penelitian

#### 1.4.1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi kaidah-kaidah ilmu administrasi publik karena dalam penelitian ini menggunakan teori dari ilmu administrasi publik yaitu manajemen kinerja sektor publik.

#### 1.4.2. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok dalam Mengembangkan Manajemen Kinerja di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

