PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK NONPERMANEN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA DUMAI PROVINSI RIAU

Gilbert Yosefan Aritonang
NPP. 33.0176
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: gilbertyosefan30@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Anya Risnawati SP., M.Si
Email: anyarisnawati@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement :*This study is motivated by the high mobility of non-permanent residents and the significant gap between the actual number of non-permanent residents and those officially registered in Dumai City.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the non-permanent resident registration services provided by the Population and Civil Registration Office in Dumai City, identify the inhibiting factors, and describe the efforts that have been made to improve service quality.* ***Method:*** *This study employed a descriptive qualitative method based on the SERVQUAL service quality theory developed by Valarie A. Zeithaml et al. (1990), which consists of five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as an analytical framework to comprehensively assess the quality of non-permanent resident registration services. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation studies, and were analyzed using NVivo 15 software.* ***Result:*** *The findings indicate that non-permanent resident registration services have not yet been carried out optimally. The assurance and empathy dimensions performed relatively well, whereas the tangible, reliability, and responsiveness dimensions remained weak. The inhibiting factors include inadequate infrastructure and facilities, limited human resource capacity at the neighborhood unit (RT/RW) level, low participation from community members and industrial companies, and a predominantly passive service approach. Efforts that have been undertaken include intensified socialization, digitalization through the digital population identity (IKD) application, simplification of data collection mechanisms, and the establishment of a proactive field data collection team.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the registration service for non-permanent residents conducted by the Department of Population and Civil Registration of Dumai City has not been implemented optimally because weaknesses remain in the tangible, reliability, and responsiveness dimensions of service delivery.*

Keywords: *population administration, service quality, resident registration, non-permanent residents*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya mobilitas penduduk nonpermanen serta adanya kesenjangan yang signifikan antara jumlah penduduk nonpermanen dengan jumlah pelapor yang terdaftar secara resmi di Kota Dumai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen belum berjalan optimal, sehingga berpotensi memengaruhi ketertiban administrasi kependudukan dan akurasi data penduduk di Kota Dumai.**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Dumai. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan berlandaskan pada teori kualitas pelayanan SERVQUAL oleh Valarie A. Zeithaml et al. (1990) yang mencakup lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai kerangka analisis untuk menilai kualitas pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen secara komprehensif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan aplikasi NVivo. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen di Kota Dumai belum berjalan secara optimal. Pada dimensi assurance dan empathy, pelayanan telah terlaksana dengan cukup baik melalui sikap petugas yang ramah, sopan, serta adanya perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, pada dimensi tangible masih ditemukan keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, pada dimensi reliability masih terdapat kendala dalam ketepatan dan konsistensi pelayanan, sedangkan pada dimensi responsiveness menunjukkan rendahnya ketanggapan pelayanan terhadap pelaporan penduduk nonpermanen. Faktor penghambat pelayanan meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya kapasitas sumber daya manusia di tingkat RT/RW, rendahnya partisipasi masyarakat dan perusahaan industri, serta pola pelayanan yang masih bersifat pasif. Adapun upaya yang telah dilakukan meliputi peningkatan sosialisasi, digitalisasi pelayanan melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), penyederhanaan mekanisme pendataan, dan pembentukan tim jemput bola. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai belum berjalan optimal karena masih terdapat kelemahan pada dimensi tangible, reliability, dan responsiveness dalam pelaksanaan pelayanan.

Kata kunci: administrasi kependudukan, kualitas pelayanan, pendaftaran penduduk, penduduk nonpermanen

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan urusan pemerintahan wajib yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perencanaan pembangunan, dan penyediaan data kependudukan yang akurat serta mutakhir. Pemerintah berkewajiban menjamin terpenuhinya hak administrasi penduduk melalui pelayanan yang efektif dan berkualitas (Haudi, 2021). Administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai pencatatan identitas warga negara, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan perlindungan hak sipil masyarakat (Saputra, Romi; Risnawati, 2022). Selain dipandang sebagai objek pembangunan, penduduk juga merupakan subjek pembangunan yang berperan sebagai modal, kekuatan, sasaran, pelaku, sekaligus tujuan pembangunan (Gatiningsih, 2017). Dalam kajian demografi, perubahan jumlah dan persebaran

penduduk dipengaruhi oleh fertilitas, mortalitas, dan migrasi (Hutasoit, 2017). Di antara ketiga komponen tersebut, migrasi merupakan komponen yang paling dinamis dan sulit diprediksi karena dipengaruhi oleh berbagai faktor ekonomi, sosial, politik, dan lingkungan (Muttarak, 2021). Seiring perkembangan transportasi, komunikasi, dan aktivitas ekonomi, mobilitas penduduk nonpermanen semakin meningkat. (Triandafyllidou & Triandafyllidou, 2022) menjelaskan bahwa migrasi sementara (*temporary migration*) ditandai oleh perpindahan yang bersifat sementara, berulang, dan tidak selalu diikuti perubahan domisili permanen, sehingga memerlukan pengelolaan administrasi yang memadai.

Pentingnya pendataan mobilitas penduduk tidak terlepas dari perannya sebagai dasar perencanaan pembangunan, penyediaan layanan publik, dan pengambilan kebijakan berbasis data Namun, pengukuran migrasi internal, khususnya migrasi sementara, masih menghadapi berbagai kendala akibat keterbatasan data, perbedaan definisi, dan tingginya frekuensi perpindahan penduduk (Oleh karena itu, pemerintah Indonesia mengatur pendaftaran penduduk nonpermanen melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 untuk memastikan penduduk yang tinggal sementara tetap tercatat dalam sistem administrasi kependudukan. Keberadaan data penduduk nonpermanen yang akurat penting untuk mendukung pelayanan publik, mobilitas tenaga kerja, dan pembangunan wilayah (Wang, n.d., 2025)

Kota Dumai merupakan salah satu daerah dengan tingkat mobilitas penduduk yang tinggi sebagai kota industri dan pelabuhan strategis di Provinsi Riau. Data Long Form Sensus Penduduk 2020 menunjukkan migrasi masuk ke Kota Dumai mencapai 130.499 jiwa dengan saldo migrasi neto sebesar 84.128 jiwa, sementara 58.636 jiwa atau 18,51 persen penduduk tidak berdomisili sesuai alamat yang tercantum dalam Kartu Keluarga (BPS Provinsi Riau, 2020).Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mobilitas penduduk menjadi fenomena yang signifikan dan memerlukan sistem administrasi kependudukan yang efektif untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Secara normatif, kebijakan pendaftaran penduduk nonpermanen bertujuan untuk memastikan seluruh penduduk yang tinggal sementara di suatu wilayah tetap tercatat dalam sistem administrasi kependudukan sehingga pemerintah memperoleh data yang akurat sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik dan pembangunan. Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa pendataan migrasi sementara masih menjadi tantangan di berbagai negara. (Kirchberger, 2021) menegaskan bahwa keterbatasan sistem pengukuran migrasi menyebabkan banyak bentuk mobilitas penduduk tidak tercatat secara optimal, sedangkan (Brollo & Celata, 2023) menjelaskan bahwa tingginya mobilitas dan rendahnya pelaporan perpindahan penduduk berpotensi menimbulkan kesenjangan antara data administrasi dengan kondisi riil di lapangan.

Fenomena tersebut juga ditemukan di Kota Dumai. Meskipun hasil Long Form Sensus Penduduk Tahun 2020 menunjukkan terdapat 58.636 jiwa penduduk yang tidak berdomisili sesuai alamat administrasi, jumlah penduduk nonpermanen yang terdaftar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai masih relatif rendah, yaitu sebanyak 11 orang pada tahun 2022, meningkat menjadi 20 orang pada tahun 2023, dan 484 orang pada tahun 2024. Perbedaan yang sangat signifikan antara jumlah penduduk nonpermanen yang diperkirakan ada dengan jumlah yang tercatat secara resmi menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal yang diharapkan oleh kebijakan dengan realitas pelaksanaannya di lapangan. Kesenjangan tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan pendaftaran

penduduk nonpermanen belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh sasaran pelayanan sehingga perlu dikaji lebih lanjut dari aspek kualitas pelayanan yang diberikan.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian mengenai pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen di Kota Dumai memiliki urgensi yang tinggi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan kajian administrasi kependudukan, khususnya terkait pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen sebagai instrumen pengendalian mobilitas penduduk dan penyediaan data kependudukan yang akurat. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diwujudkan dalam bentuk jasa dan layanan (Nurdin, 2017). Hal ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas data migrasi sebagai dasar perumusan kebijakan publik yang efektif.

Secara praktis, penelitian ini penting karena data penduduk nonpermanen yang akurat menjadi landasan dalam penyusunan perencanaan pembangunan, pengalokasian anggaran, penyediaan pelayanan publik, serta pengambilan keputusan yang berbasis bukti. Tingginya mobilitas penduduk di Kota Dumai yang tidak diimbangi dengan tingkat pendaftaran penduduk nonpermanen yang memadai berpotensi menyebabkan ketidaktepatan dalam perencanaan kebutuhan pelayanan publik dan pengelolaan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian (Yulianti & Emperador-garnace, 2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepercayaan, partisipasi, dan kepatuhan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai serta menghasilkan rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan terwujudnya tertib administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang relevan. Pertama, penelitian (Dewantari, Nadia A., 2021) menunjukkan bahwa implementasi kebijakan penduduk nonpermanen di Kota Surakarta belum berjalan optimal akibat kendala organisasi dan implementasi kebijakan. Kedua, penelitian (Yuliana, 2025) menemukan bahwa sistem informasi berbasis web mampu meningkatkan efektivitas administrasi penduduk nonpermanen di Kota Cimahi. Ketiga, penelitian (Wirata, 2022) menunjukkan bahwa pengembangan sistem pendataan digital dapat membantu pengelolaan data penduduk nonpermanen secara lebih cepat dan akurat.

Selanjutnya, penelitian (Haryanti et al., 2023) mengungkapkan bahwa rendahnya pendataan penduduk nonpermanen di Kota Payakumbuh dipengaruhi oleh lemahnya pengawasan masyarakat. Penelitian (Ni Luh Putu Sri Utami, 2025)juga menunjukkan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan terhadap penduduk nonpermanen di Denpasar belum berjalan efektif akibat rendahnya kesadaran masyarakat dan kendala adaptasi teknologi pelayanan. Persamaan penelitian-penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus administrasi penduduk nonpermanen. Namun, penelitian ini berbeda karena secara khusus menitikberatkan pada analisis kualitas pelayanan publik menggunakan dimensi SERVQUAL pada pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen di Kota Dumai.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah (*novelty)* penelitian ini terletak pada fokus kajian yang secara khusus menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen menggunakan teori SERVQUAL

yang meliputi dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas aspek kebijakan dan sistem digital, penelitian ini menitikberatkan pada pengalaman pelayanan publik secara langsung, perilaku aparatur, serta efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di lapangan.

Selain itu, penelitian ini dilakukan di Kota Dumai yang memiliki karakteristik sebagai kota industri dan pelabuhan dengan tingkat mobilitas penduduk tinggi, sehingga memberikan kontribusi empiris baru mengenai pelayanan administrasi kependudukan di wilayah dengan dinamika migrasi yang kompleks. Penelitian ini juga menghasilkan identifikasi faktor penghambat pelayanan serta rekomendasi strategis yang dapat digunakan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai,

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen di Kota Dumai berdasarkan kondisi yang terjadi secara alamiah di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena pelayanan secara komprehensif melalui data deskriptif yang diperoleh langsung dari informan serta menekankan pemahaman terhadap proses yang berlangsung (Simangunsong, 2017)

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan tingkat keterlibatan, pengetahuan, dan relevansinya terhadap permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2022)Informan terdiri atas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai sebagai informan kunci karena memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Analis Kebijakan Ahli Muda, Lurah Mundam, Ketua RT/RW, serta penduduk nonpermanen sebagai penerima layanan. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 11 orang.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang mendalam dan komprehensif (Sugiyono, 2022; Matuzahroh, 2018). Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memastikan kredibilitas data penelitian (Sugiyono, 2022). Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan bantuan perangkat lunak NVivo melalui tahapan pengorganisasian data, pengodean, kategorisasi tema, interpretasi, dan penarikan kesimpulan sehingga menghasilkan temuan yang sistematis dan mendalam (Tarumingkeng, 2024). Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai serta Kelurahan Mundam, Kota Dumai, Provinsi Riau selama periode penelitian lapangan tahun 2026

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data kualitatif yang telah dilakukan menggunakan aplikasi *NVivo* 15 kemudian disajikan dalam bentuk visualisasi *word cloud* untuk mempermudah interpretasi data. Melalui *word cloud*, peneliti dapat mengidentifikasi kecenderungan tema yang muncul secara berulang sebagai representasi dari permasalahan yang paling banyak disampaikan oleh informan.

Gambar 1
World Cloud

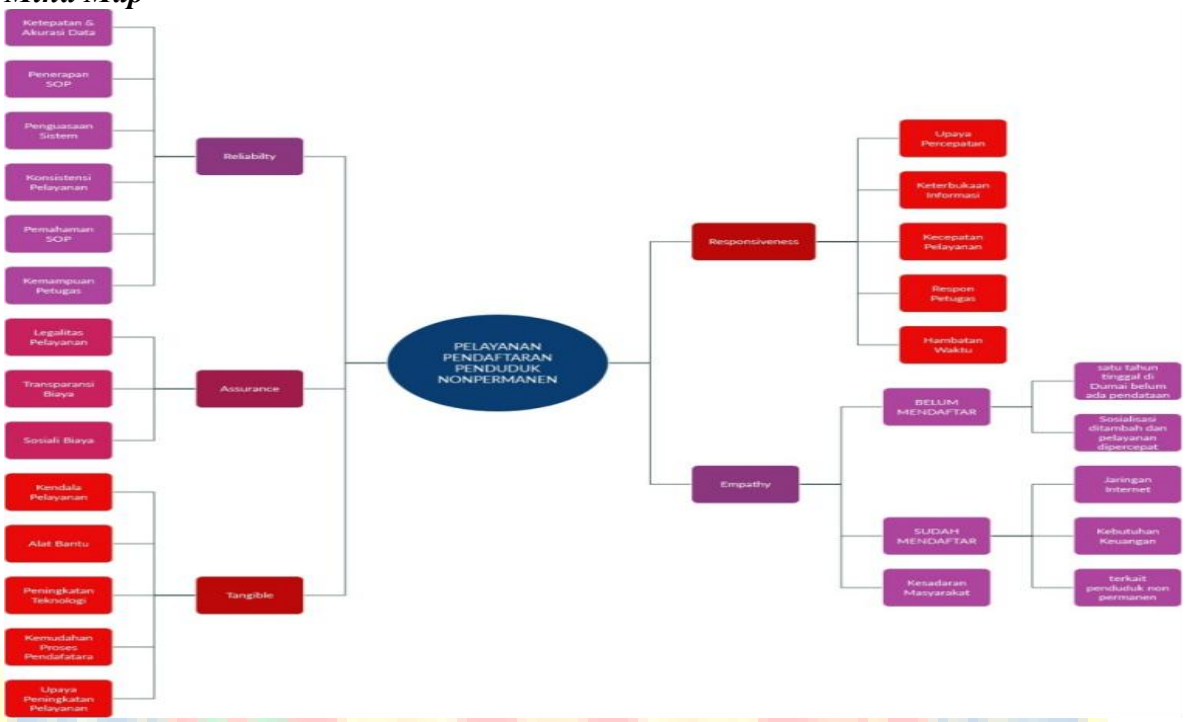


Sumber :Diolah oleh Peneliti (*Nvivo* 15)

Berdasarkan visualisasi *word cloud*, kata yang paling dominan adalah **"masyarakat" (1,76%)**, **"nonpermanen" (1,44%)**, dan **"pendaftaran" (1,01%)**, yang menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen masih dipengaruhi oleh tingkat kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam melakukan pelaporan. Selain itu, munculnya kata **"sosialisasi" (0,32%)** dan **"perusahaan" (0,28%)** mengindikasikan bahwa penyebaran informasi serta koordinasi dengan pihak perusahaan belum berjalan optimal. Dengan demikian, permasalahan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan rendahnya kesadaran masyarakat, tetapi juga dipengaruhi oleh belum optimalnya sosialisasi dan dukungan dari pihak perusahaan dalam proses pendataan.

Mind map merupakan salah satu metode yang digunakan untuk memvisualisasikan data atau tema yang diperoleh peneliti selama proses penelitian secara lebih sistematis dan terstruktur. Melalui mind map, berbagai informasi yang awalnya tersebar dan kompleks dapat dirangkum menjadi gambaran yang lebih sederhana, sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar konsep yang muncul dari data. sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar konsep yang muncul dari data. Penyajian dalam bentuk mind map juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, keterkaitan, serta kecenderungan tertentu yang menjadi fokus utama dalam penelitian. Dengan demikian, penggunaan mind map tidak hanya berfungsi sebagai alat visualisasi, tetapi juga sebagai sarana untuk memperjelas alur analisis dan memperkuat interpretasi data yang dilakukan oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti menyajikan hasil analisis tersebut dalam bentuk mind map sebagai berikut.

Gambar 2
Mind Map



Sumber: Diolah oleh peneliti (*Nvivo* 15)

Hasil yang telah peneliti sajikan pada *mind map* di atas menunjukkan bahwa gambaran besar dari temuan penelitian terkait pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen mencakup lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

3.1 *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi tangible dalam pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen di Kota Dumai berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan serta pemanfaatan teknologi dalam mendukung proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, pelayanan telah didukung melalui penyediaan formulir pendataan, sosialisasi kepada RT dan kelurahan, serta pemanfaatan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pendaftaran secara daring.

Kemudahan pelayanan tersebut berdampak pada peningkatan jumlah penduduk nonpermanen yang melakukan pendaftaran dari tahun ke tahun sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 1
DataDataPenduduk Nonpermanen Kota DumaiTahun 2022-2025

No	Tahun	Laki – Laki	Perempuan	Jumlah
1	2022	9	2	11
2	2023	17	3	20
3	2024	339	145	484
4	2025	472	203	675

Sumber : Diolah Peneliti Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, 2025.

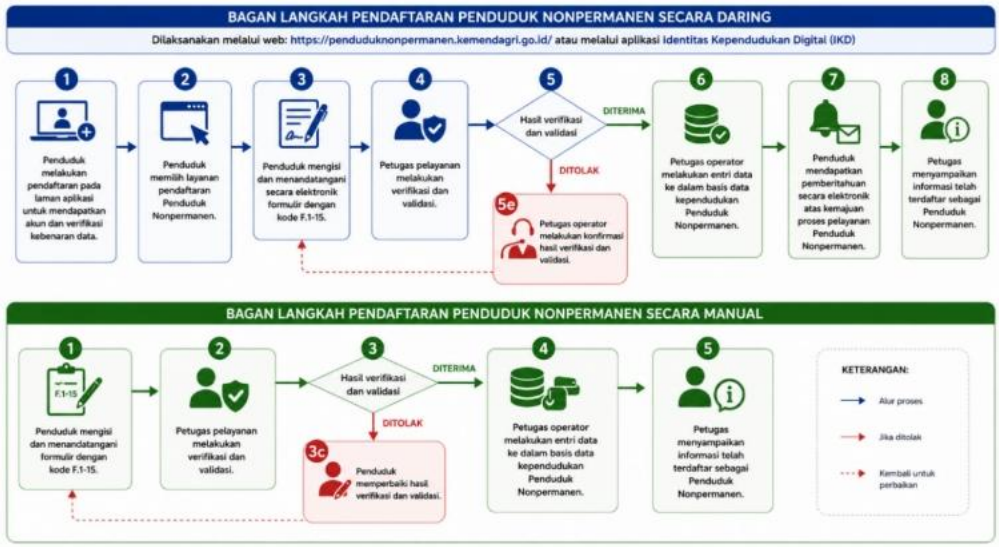
Berdasarkan tabel tersebut, jumlah pelapor penduduk nonpermanen mengalami peningkatan yang signifikan sejak tahun 2024 setelah penerapan aplikasi IKD dan penguatan sosialisasi kepada RT. Namun, jika dibandingkan dengan hasil sensus yang menunjukkan sekitar 58.636 jiwa tidak berdomisili sesuai kartu keluarga, jumlah tersebut masih tergolong rendah sehingga menunjukkan bahwa cakupan pelayanan belum sepenuhnya optimal.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di tingkat dinas relatif memadai, sedangkan pada tingkat kelurahan masih ditemukan kendala jaringan internet yang menghambat proses pelaporan secara daring. Selain itu, pelayanan masih cenderung terpusat di kantor Disdukcapil sehingga belum sepenuhnya menjangkau wilayah yang jauh dari pusat kota seperti Kecamatan Sungai Sembilan dan Medang Kampai. Dengan demikian, dimensi tangible menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan telah tersedia dan mendukung proses pelayanan, namun pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal dalam menjangkau seluruh penduduk nonpermanen.

3.2 *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan sesuai standar operasional prosedur. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen telah dilaksanakan sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Nonpermanen.

Gambar 2
Standar Operasional Prosedur Pendaftaran Penduduk Nonpermanen Secara Daring dan Manual



Sumber: Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 Tentang Penduduk Nonpermanen

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Disdukcapil telah memahami prosedur pelayanan dengan baik. Namun, pada tingkat RT masih terdapat perbedaan kemampuan dalam memahami administrasi dan penggunaan sistem digital. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh faktor usia, latar belakang pendidikan, dan kemampuan literasi digital yang berbeda-beda.

Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan Lurah Mundam yang menyatakan bahwa tidak semua RT mampu mengisi format pendataan secara benar dan lengkap. Dalam beberapa kasus, RT hanya mengumpulkan dokumen kependudukan tanpa melengkapi formulir yang telah disediakan sehingga memengaruhi kualitas data yang diterima Disdukcapil.

Berdasarkan hasil tersebut, dimensi *reliability* menunjukkan bahwa pelayanan telah memiliki standar operasional yang jelas, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya konsisten karena masih terdapat perbedaan kapasitas aparatur pelaksana di tingkat wilayah.

3.3 *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi responsiveness berkaitan dengan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang telah melakukan pendaftaran, petugas Disdukcapil dinilai tanggap dalam memberikan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan. Masyarakat juga memperoleh pelayanan dalam waktu yang relatif cepat sesuai dengan kebutuhan administrasinya.

Pada tingkat RT, ketanggapan petugas terlihat dari upaya melakukan pendataan apabila memperoleh informasi mengenai keberadaan penduduk pendatang di wilayahnya. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pendataan masih lebih banyak bergantung pada laporan masyarakat dibandingkan dengan pendataan aktif yang dilakukan oleh RT. Selain itu, hasil wawancara dengan masyarakat yang belum mendaftar menunjukkan bahwa masih terdapat penduduk nonpermanen yang tidak mengetahui adanya kewajiban pendaftaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya menjangkau seluruh masyarakat sasaran.

Berdasarkan hasil tersebut, dimensi responsiveness menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah cukup tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mendaftar. Akan tetapi, ketanggapan dalam menjangkau penduduk nonpermanen yang belum terdata masih belum optimal karena pendataan masih bersifat pasif dan bergantung pada kesadaran masyarakat untuk melapor.

3.4 *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan kepastian hukum, kepastian biaya, dan kepercayaan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen telah memiliki dasar hukum yang jelas melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022.

Sebagai hasil pelayanan, Disdukcapil Kota Dumai menerbitkan Surat Keterangan Penduduk Nonpermanen yang memiliki masa berlaku maksimal satu tahun.

Gambar 4. 11
Surat Keterangan Penduduk Nonpermanen


PENDUDUK NONPERMANEN
PROVINSI RIAU
KOTA DUMAI

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai Tahun 2025

Dokumen tersebut menjadi bukti legalitas administratif bagi penduduk yang belum berstatus sebagai penduduk tetap di wilayah Kota Dumai. Selain aspek legalitas, hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai menunjukkan bahwa seluruh proses pelayanan diberikan secara gratis sesuai ketentuan yang berlaku. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan masyarakat yang telah memperoleh pelayanan dan menyatakan bahwa tidak terdapat pungutan biaya dalam proses pendaftaran hingga penerbitan surat keterangan.

Dengan demikian, dimensi *assurance* menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen telah memberikan kepastian hukum, kepastian prosedur, dan kepastian biaya kepada masyarakat sehingga mampu meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan

3.5 *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan secara ramah, sopan, dan tidak diskriminatif. Berdasarkan hasil observasi, petugas pelayanan maupun RT telah menunjukkan sikap yang ramah dan komunikatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan masyarakat yang telah melakukan pendaftaran menunjukkan bahwa petugas RT memberikan penjelasan mengenai pentingnya pendataan penduduk nonpermanen secara sabar dan mudah dipahami. Sikap tersebut mencerminkan adanya perhatian terhadap kondisi masyarakat, khususnya penduduk pendatang yang belum memahami mekanisme administrasi kependudukan di Kota Dumai.

Namun demikian, hasil analisis *NVivo* menunjukkan bahwa kata "masyarakat" merupakan temyang paling dominan muncul dalam hasil wawancara. Temuan ini mengindikasikan bahwa permasalahan utama pelayanan masih berkaitan dengan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan diri sebagai penduduk nonpermanen. Hasil wawancara dengan masyarakat yang belum mendaftar juga menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum mengetahui adanya kewajiban pelaporan serta manfaat yang diperoleh dari pendaftaran tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi empathy telah tercermin melalui sikap petugas yang ramah, komunikatif, dan tidak diskriminatif. Akan tetapi, masih terdapat tantangan berupa rendahnya kesadaran masyarakat yang menyebabkan belum seluruh penduduk nonpermanen terdata secara optimal.

Hasil analisis data kualitatif yang telah dilakukan menggunakan aplikasi *NVivo* 15 kemudian disajikan dalam bentuk visualisasi *word cloud* untuk mempermudah interpretasi data. Melalui *word cloud*, peneliti dapat mengidentifikasi kecenderungan tema yang muncul secara berulang sebagai representasi dari permasalahan yang paling banyak disampaikan oleh informan.

3.6 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan yang paling dominan adalah rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan diri sebagai penduduk nonpermanen. Sebagian besar masyarakat belum memahami kewajiban dan manfaat pendaftaran tersebut, sehingga pelaporan umumnya dilakukan hanya ketika terdapat kebutuhan administratif tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan utama pelayanan tidak hanya terletak pada aspek penyelenggara layanan, tetapi juga pada tingkat kepatuhan masyarakat terhadap administrasi kependudukan.

Temuan menarik lainnya adalah peran strategis Ketua RT sebagai ujung tombak pendataan penduduk nonpermanen. Keberhasilan pendataan sangat bergantung pada kemampuan dan keaktifan RT dalam melakukan identifikasi serta pelaporan penduduk di wilayahnya. Namun, perbedaan tingkat pemahaman administrasi dan literasi digital antar RT menyebabkan pelaksanaan pendataan belum berjalan secara optimal dan merata.

Penelitian ini juga menemukan bahwa perusahaan industri memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap keberhasilan pendataan penduduk nonpermanen, mengingat sebagian besar penduduk nonpermanen di Kota Dumai merupakan tenaga kerja pendatang. Akan tetapi, partisipasi perusahaan dalam memberikan data pekerja nonpermanen masih rendah karena adanya kekhawatiran terkait penggunaan data serta belum adanya manfaat langsung yang dirasakan oleh perusahaan dari proses pelaporan tersebut.

Di sisi lain, penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), kegiatan sosialisasi, serta pembentukan Tim Pendataan Penduduk Nonpermanen menjadi faktor pendukung yang berkontribusi terhadap peningkatan jumlah pelapor dari tahun ke tahun. Temuan ini menunjukkan bahwa kombinasi antara pemanfaatan teknologi, penguatan koordinasi kelembagaan, dan pendekatan jemput bola berpotensi meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen apabila didukung oleh sumber daya dan anggaran yang memadai.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai belum berjalan secara optimal. Meskipun aspek kepastian hukum, prosedur, biaya pelayanan, dan sikap petugas telah menunjukkan kualitas yang baik, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi berbagai kendala berupa keterbatasan sarana dan prasarana, kapasitas aparatur di tingkat RT/RW yang belum merata, rendahnya kesadaran masyarakat untuk melapor, serta belum optimalnya keterbukaan perusahaan dalam menyampaikan data tenaga kerja nonpermanen. Kondisi tersebut menyebabkan proses pendataan masih cenderung bergantung pada laporan sukarela masyarakat sehingga cakupan data penduduk nonpermanen belum sepenuhnya menggambarkan kondisi riil di lapangan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai telah melakukan berbagai upaya melalui peningkatan sosialisasi, penyederhanaan mekanisme pendataan, pemanfaatan teknologi digital, penguatan koordinasi dengan aparatur wilayah, dan pembentukan tim jemput bola. Namun demikian, efektivitas upaya tersebut masih memerlukan dukungan sumber daya dan anggaran yang memadai agar pelayanan pendaftaran penduduk nonpermanen dapat terlaksana secara lebih optimal, merata, dan berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan terletak pada luasnya wilayah geografis Kota Dumai yang membatasi area observasi serta waktu penelitian yang relatif singkat. Selain itu, keterbatasan akses terhadap data penduduk nonpermanen yang belum terdaftar dan data tenaga kerja nonpermanen dari perusahaan menyebabkan informasi yang diperoleh belum sepenuhnya menggambarkan kondisi riil penduduk nonpermanen di Kota Dumai.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan dengan cakupan wilayah yang lebih luas dan waktu penelitian yang lebih panjang sehingga mampu menggambarkan kondisi penduduk nonpermanen secara lebih komprehensif. Selain itu, penelitian mendatang perlu melibatkan data dari perusahaan industri serta berbagai pemangku kepentingan terkait untuk memperoleh informasi yang lebih akurat mengenai karakteristik, persebaran, dan tingkat kepatuhan penduduk nonpermanen dalam administrasi kependudukan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kadis Disdukcapil Kota Dumai beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Attah-otu, B., Sengupta, A., Mcaleavy, T., Griffith, D. C., & Attah-otu, B. (2024). *There and back again : dynamics of temporary labor migration , insights from rural India*. *August*. https://doi.org/10.3389/fsoc.2024.1422602

BPS Provinsi Riau. (2020). Berita Hasil Sensus Propinsi Riau. *Sensus Penduduk 2020*, *6*, 1–18. http://ric.dpmptsp.riau.go.id/assets/download/Materi Presentasi Berita Resmi Statistik (BRS) BPS Provinsi Riau tentang Hasil Sensus Penduduk 2020.pdf

Brollo, B., & Celata, F. (2023). *Temporary populations and sociospatial polarisation in the short-term city*. *60*(10), 1815–1832. https://doi.org/10.1177/00420980221136957

Dewantari, Nadia A., dan I. D. K. (2021). Implementasi Kebijakan Pendataan Penduduk Nonpermanen sebagai Upaya Tertib Administrasi Kependudukan di Kota Surakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *2* no *5*, 1413–1432. https://doi.org/10.47492/jip.v2i5.919.

Gatiningsih. (2017). *Kependudukan dan Ketenagakerjaan*. Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN.

Haryanti, U., Aulia, A., Iswara, N., & Haikal, J. (2023). Analisa Rendahnya Pendataan Penduduk Non Permanen Di Kota Payakumbuh Dengan Menggunakan Metoda Grounded Theory . *Ekonomi, Jurnal Dan, Manajemen Jemb*, *2*(1), 310–315. https://doi.org/10.47233/jemb.v2i2.1130

Haudi. (2021). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Tim ICM.

Hutasoit, I. (2017). *Pengantar Ilmu Kependudukan*. Alfabeta.

Kirchberger, M. (2021). Regional Science and Urban Economics Measuring internal migration ☆. *Regional Science and Urban Economics*, *91*(March 2020), 103714. https://doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2021.103714

Muttarak, R. (2021). *Applying Concepts and Tools in Demography for Estimating , Analyzing , and Forecasting Forced Migration*. https://doi.org/10.1177/23315024211042850

Ni Luh Putu Sri Utami, et al. (2025). *Efektivitas Penyelenggaraan Tertib Administrasi Kependudukan terhadap Penduduk Nonpermanen di Kelurahan Tonja*. *20*(1978), 6691–6700.

Nurdin, I. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik*. Media Sahabat Cendekia.

Saputra, Romi; Risnawati, A. (2022). *Pelayanan Administrasi Kependudukan*. SKETSA MEDIA.

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan* (cet 3). Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Triandafyllidou, A., & Triandafyllidou, A. (2022). *Temporary migration : category of analysis or category of practice ? 9451*. https://doi.org/10.1080/1369183X.2022.2028350

Wang, M. (n.d.). A Study on the Impact of Non-permanent Resident Welfare Restrictions on the Hong Kong Labor Market Based on Computational Simulation. In *2025 International Conference on Digital Society and Intelligent Computing (ICDSIC 2025), November 0709, 2025, Guangzhou, China* (Vol. 1, Issue 1). Association for Computing Machinery. https://doi.org/10.1145/3788910.3789005

Wirata, I. P. G. (2022). *Studi Pengembangan Sistem Pendataan Penduduk Nonpermanen Berbasis Digital di Kabupaten Buleleng*. *1*, 1–18.

Yuliana, A. (2025). *Sistem Informasi Pendaftaran Penduduk Nonpermanen Berbasis Web Pada Disdukcapil Kota Cimahi*. *5*(4), 1160–1174. https://doi.org/10.53866/jimi.v5i4.986

Yulianti, D., & Emperador-garnace, X. R. (2025). *Delivery : The Perceived Legitimacy of the Office of Population and Civil Registration in Indonesia*. https://doi.org/10.31297/hkju.25.4.3