

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN *ONLINE* ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KABUPATEN OGAN KOMERING ULU PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Arman Riyadi
NPP. 29.0389

*Asdaf Kabupaten Ogan Komering Ulu, Provinsi Sumatera Selatan
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: armanriyadi16@gmail.com

ABSTRACT

The author focuses on the problem (GAP): of the low level of ownership of population documents caused by a lack of public awareness. The **purpose:** of this study was to determine the performance of the Department of Population and Civil Registration in optimizing online services for population administration in Ogan Komering Ulu Regency. This study uses a descriptive qualitative **method:** with an inductive approach and analysis of profit-oriented organizational performance according to Bastian's Theory. Data collection techniques were carried out by interviewing (13 informants), observation and documentation. The **result:** obtained by the authors in this study are that the performance of the Department of Population and Civil Registration is quite good, in terms of efficiency, effectiveness and economy has been fulfilled. So it can be **conclusion:** that the performance of the Department of Population and Civil Registration is quite good, this is because all existing indicators have been met, especially the achievement of performance results which reached 95.20%. In order to improve the performance of the Department of Population and Civil Registration, it is recommended to socialize this online service to all regions in OKU Regency, maximize the use of resources, improve performance results, maintain consistency, create new innovations, increase program target achievements each year, and more maximize service.

Keywords: Performance; online services; Population Administration

ABSTRAK

Penulis berfokus pada permasalahan (GAP): rendahnya tingkat kepemilikan dokumen kependudukan yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat. **Tujuan:** dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam optimalisasi pelayanan online administrasi kependudukan di Kabupaten Ogan Komering Ulu. Penelitian ini menggunakan **metode:** kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap kinerja organisasi berorientasi keuntungan menurut Teori Bastian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (13 informan), observasi dan dokumentasi. **Temuan:** yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik, dari segi efisiensi, efektivitas dan ekonomis sudah terpenuhi. Sehingga dapat **disimpulkan:** bahwasannya kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik, hal ini dikarenakan dari semua indikator yang ada sudah terpenuhi terutama capaian hasil kinerja yang

mencapai 95,20%. Guna meningkatkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, disarankan untuk mensosialisasikan pelayanan *online* ini ke seluruh daerah yang ada di Kabupaten OKU, memaksimalkan penggunaan sumber daya, meningkatkan hasil capaian kinerja, mempertahankan konsistensi, menciptakan inovasi baru, meningkatkan capaian target program tiap tahunnya, dan lebih memaksimalkan pelayanan.

Kata kunci: Kinerja; Pelayanan *online*; Administrasi Kependudukan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia juga termasuk negara yang mengalami peningkatan populasi penduduk yang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir. Berkaitan dengan meningkatnya jumlah populasi penduduk maka semakin meningkat pula penataan administrasi kependudukan yang akan ditetapkan. Jumlah populasi penduduk yang ada di Indonesia sendiri kurang lebih 270 juta jiwa atau 3,49% populasi penduduk dunia dan menempati posisi keempat negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia dibawah Tiongkok, India, dan Amerika Serikat serta tercatat lebih dari separuh penduduk Indonesia adalah masyarakat urban atau masyarakat yang berpindah dari desa ke kota.

Setiap pulau ataupun provinsi di Indonesia wajib untuk dicatat dan didokumentasikan data kependudukannya ke dalam sistem administrasi kependudukan, mulai dari dia dilahirkan hingga nanti seorang tersebut meninggal dunia. Penduduk sendiri adalah orang yang berdasar hukum memiliki hak untuk menetap di suatu wilayah. Penduduk juga sebagai komponen penting suatu negara karena salah satu syarat untuk diakui sebagai negara harus ada penduduknya dan juga penduduk merupakan aset negara guna melakukan pembangunan, dan bisa juga menjadi beban negara. Akta kelahiran termasuk bagian penting dalam pendataan peristiwa penting yang mana sampai saat ini masih banyak kendala dalam proses pendataannya apalagi di masa pandemi Covid-19 seperti yang kita sedang alami saat ini.

Akta kelahiran merupakan tanda bukti yang berisikan pernyataan penting dan diperlukan dalam rangka mengatur juga menyimpan keterangan mengenai kelahiran seorang bayi yang berbentuk selebar kertas yang berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak yang mana dijelaskan bahwa setiap anak berhak dan wajib mendapatkan identitas mereka sejak lahir. Peningkatan pelayanan publik yang semakin berkembang baik bidang teknologi informasi dan komunikasi akan sangat berdampak terhadap kepuasan masyarakat, sehingga sangat diperlukan optimalisasi terhadap inovasi-inovasi yang dikeluarkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Dimasa pandemi Covid-19 beberapa kebijakan yang dikeluarkan pemerintah juga berdampak terhadap pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu melakukan optimalisasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian dan KTP secara *online* dengan menggunakan aplikasi *whatsapp* untuk membantu masyarakat dalam proses pembuatan administrasi kependudukan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam optimalisasi pelayanan *online* administrasi kependudukan di Kabupaten Ogan Komering Ulu. yaitu masih rendahnya tingkat kepemilikan dokumen kependudukan yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat. kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Ogan Komering Ulu di atas, terlihat bahwa kepemilikan akta kelahiran masih rendah. Hal itu juga bisa kita lihat terjadinya

penurunan pada tahun 2020 dibandingkan dengan tahun 2019 yaitu hanya 45,66% dari 73.450 orang berusia 0 hingga 18 tahun yang memiliki akta kelahiran. Sementara itu, 36.702 orang yang tidak memiliki akta kelahiran, atau hanya (46,3%) yang memiliki data kependudukan dasar berupa akta kelahiran.

Pada masa pandemi Covid-19 ini berkaitan dengan inovasi yang dibuat yaitu berupa pelayanan online terdapat banyak permasalahan sehingga harus diperlukan perbaikan dan beberapa upaya terhadap inovasi tersebut baik dari sumber daya manusia nya ataupun medianya sehingga pelayanan *online* dapat berjalan sebagaimana mestinya terutama pada masa pandemi Covid-19 untuk menghindari adanya penyebaran virus secara terus menerus.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kinerja Dispendukcapil dalam pelaksanaan administrasi. Penelitian Cahyaningrum yang berjudul Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga dalam pelaksanaan administrasi kependudukan menemukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga dalam hal penerbitan dokumen kependudukan difokuskan kepada akta kematian. Dalam memberikan pelayanan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan tiga indikator yaitu produktivitas, responsivitas dan akuntabilitas secara umum terukur baik (Cahyaningrum, 2010). Penelitian Ningsih menemukan bahwasannya penyelenggaraan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran *online* di Dispendukcapil Kab.OKU setelah diukur berdasarkan teori Rogers sudah cukup baik. Namun masih ada juga beberapa hambatan yang terjadi seperti terkendala di jaringan dan kurangnya sosialisasi pemahaman pelayanan online kepada masyarakat. Oleh karena itu ada beberapa upaya yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kab.OKU untuk mengatasi permasalahan tersebut seperti bekerjasama dengan pihak telkom agar server bisa stabil tekhusus jaringan internet dan juga melakukan sosialisasi secara intensif dan memberikan edukasi terhadap masyarakat di daerah-daerah pelosok supaya bisa maksimal dalam pelayanan *online* ini (Ningsih, 2020). Penelitian Pambudi menunjukkan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *e-government* di Dispendukcapil Kota Yogyakarta belum optimal. Hal tersebut dilihat dari beberapa faktor yaitu : 1) jumlah pengguna akta kelahiran *online* rendah, 2) inovasi pelayanan yang ditawarkan pemerintah terlalu banyak, 3) ketidaktahuan masyarakat terkait inovasi pelayanan *online*. Inovasi ini didorong dengan adanya 1) kepemimpinan yang mendorong inovasi, 2) dukungan pegawai untuk melakukan pelayanan sesuai janji.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni kinerja Dispendukcapil dalam optimalisasi pelayanan online administrasi kependudukan metodenya yang digunakan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif yang berbeda dengan penelitian Pambudi. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Bastian dalam Tangkilisan (2007:175) yang menyatakan bahwa terdapat tiga indikator yang digunakan sebagai ukuran sejauh mana kinerja organisasi berorientasi keuntungan yaitu efisiensi, efektivitas, ekonomis.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam optimalisasi pelayanan online administrasi kependudukan di Kabupaten Ogan Komering Ulu dan mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukungnya serta upaya yang dilakukan dinas terkait faktor yang menjadi penghambat tersebut

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Menurut Creswell (2016:88) penelitian kualitatif adalah teknik ataupun metode dalam memahami dan mengeksplorasi makna sejumlah individu atau kelompok yang berasal dari permasalahan sosial atau kemanusiaan

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 13 orang informan yang terdiri dari sekretaris daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu, Ketua Komisi A bidang pemerintahan DPRD Kabupaten Ogan Komering Ulu, Asisten Daerah 1 bidang pemerintahan dan kesejahteraan rakyat Kabupaten Ogan Komering Ulu, kepala badan pendapatan daerah, kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu, kepala bidang pelayanan pencatatan sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu, kepala bidang pengelola informasi administrasi kependudukan Kabupaten Ogan Komering Ulu, kepala seksi pencatatan kelahiran Kabupaten Ogan Komering Ulu, tokoh pendidikan, tokoh agama, tokoh masyarakat, tokoh pemuda, tokoh perempuan. Adapun analisisnya menggunakan teori kinerja organisasi berorientasi keuntungan yang digagas oleh Bastian dalam Tangkilisan (2007:175) yang menyatakan bahwa terdapat tiga indikator yang digunakan sebagai ukuran sejauh mana kinerja organisasi berorientasi keuntungan yaitu efisiensi, efektivitas, ekonomis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kinerja Dispendukcapil dalam optimalisasi pelayanan *online* administrasi kependudukan menggunakan pendapat dari Bastian yang menyatakan yang menyatakan bahwa terdapat tiga indikator yang digunakan sebagai ukuran sejauh mana kinerja organisasi berorientasi keuntungan yaitu efisiensi, efektivitas, ekonomis. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Efisiensi

Efisiensi merupakan salah satu ukuran untuk melihat keberhasilan atau prestasi suatu organisasi dibandingkan dengan banyaknya biaya yang dikeluarkan guna mencapai hasil yang ditargetkan sebelumnya. Indikator mengenai efisiensi terbagi atas tiga, yaitu :

3.1.1 Ketepatan Perencanaan dan Pencapaian Tujuan Pelayanan

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu didalam optimalisasi pelayanan *online* sudah berjalan sebagaimana mestinya, walaupun didalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan *online* yang di programkan oleh Dispendukcapil Kabupaten OKU dan jaringan yang belum terjangkau di semua daerah yang ada di Kabupaten Ogan Komering Ulu sehingga hal itu berpengaruh kepada kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3.1.2 Pemaksimalan Penggunaan Sumber Daya

Tingkat efisiensi suatu kinerja organisasi bisa kita lihat pada penggunaan sumber daya yang dipergunakan semaksimal mungkin sehingga tidak terbuang percuma.

Tabel 1

Sarana Utama Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran *Online*

| No | Jenis Barang | Banyak Barang | Kondisi Barang |
|----|---------------------------|---------------|----------------|
| 1. | Printer Epson Stylus 1390 | 1 | Baik |
| 2. | Printer LQ 2190 | 1 | Baik |
| 3. | Scanner | 1 | Baik |
| 4. | Rak Arsip | 2 | Baik |
| 5. | <i>Handphone</i> | 3 | Baik |
| 6. | WiFi | 1 | Baik |

Sumber : *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU, Tahun 2022*

penggunaan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu dalam rangka penertiban administrasi kependudukan sudah dipergunakan sesuai dengan keperluan dan sebagaimana mestinya, ditambah lagi dengan adanya dukungan penuh dari instansi lain yang mendukung seperti Komisi 1 DPRD Kabupaten OKU agar pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten OKU dapat berjalan dengan maksimal dan sesuai harapan. Namun disamping itu ada hal yang sedikit menjanggal menurut peneliti temui pada saat melaksanakan penelitian yaitu banyaknya komputer ataupun peralatan yang sudah tidak layak pakai tergeletak diruangan.

3.1.3 Keuntungan yang didapatkan dimaksimalkan

Hasil capaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah mencapai target yang diharapkan bahkan melebihi target nasional, namun masih bisa ditingkatkan lagi menjadi 100% sehingga tingkat keberhasilannya bisa dikatakan sempurna.

3.2 Efektivitas

Efektivitas dapat dijabarkan sesuai kapasitas suatu organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber daya yang langka dan dianggap berharga sependai mungkin dalam usahanya mengejar tujuan operasionalnya. digunakan indikator efektivitas sebagai pedoman dalam mengkaji permasalahan sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti mengenai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam optimalisasi pelayanan *online* administrasi kependudukan di Kabupaten Ogan Komering Ulu. Indikator mengenai efisiensi terbagi menjadi sebagai berikut :

3.2.1 Prosedur Pelaksanaan Program

Bahwasanya pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah berjalan sesuai dengan visi misi kepala daerah.

3.2.2 Pengaruh Program

Program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu itu sangat memiliki pengaruh baik terhadap tertibnya administrasi kependudukan di kalangan masyarakat, bahkan dari salah satu tokoh masyarakat mengatakan bahwasanya program inilah yang sangat di nantikan dari dulu, sekalipun demikian masih ada kekurangan ataupun kendala didalam proses

pelayanan *online* yang salah satunya adalah tidak semua wilayah di Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah memiliki jaringan internet yang memadai. Mengingat hal ini sebagai kecil masyarakat masih harus tetap ke kantor Dispendukcapil Kabupaten OKU untuk mengurus dokumen kependudukan.

3.2.3 Pencapaian Target Program

Berkaitan dengan sudah sejauh mana keberhasilan program tersebut baik dari pihak internal Dispendukcapil maupun eksternal mengatakan bahwasanya sudah sangat berhasil dikarenakan untuk di Kabupaten Ogan Komering Ulu sendiri di tahun 2021 sudah melebihi target nasional yaitu 95% sedangkan pencapaian di Kabupaten Ogan Komering Ulu sendiri di tahun 2021 sudah mencapai 95,20%.

3.3. Ekonomis

Ekonomis sendiri adalah suatu kegiatan yang mana perolehan input (barang dan jasa) dengan kualitas terbaik dengan harga yang sekecil mungkin. Ada beberapa unsur penting dalam ekonomis yaitu sumber daya (biaya) dan input (barang atau jasa). Indikator mengenai efisiensi terbagi menjadi sebagai berikut, yaitu :

3.3.1 Biaya dan waktu yang dikeluarkan dalam pelaksanaan

dalam proses pengurusan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya sepeserpun sedangkan untuk waktu itu relatif menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada biasa normalnya 2-3 hari kerja.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kinerja Dispendukcapil dalam optimalisasi pelayanan *online* administrasi kependudukan sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat. Penulis menemukan temuan penting yakni kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik, dari segi efisiensi, efektivitas dan ekonomis sudah terpenuhi. Penelitian Cahyaningrum bahwa penerbitan dokumen kependudukan lebih difokuskan pada akta kematian (Cahyaningrum, 2010).

Layaknya program lainnya, kinerja Dispendukcapil dalam optimalisasi pelayanan *online* administrasi kependudukan juga masih terdapat beberapa hambatan. yakni dikarenakan jaringan internet (Ningsih, 2020) sehingga sangat berpengaruh dalam pelayanan *online* terutama proses pengurusan administrasi kependudukan.

Seperti yang ditemukan oleh Pambudi, ada beberapa faktor yang membuat kinerja Dispendukcapil terhambat yaitu salah satunya adalah masih kurangnya partisipasi aktif dari masyarakat dengan alasan tidak mengetahui mengenai pelayanan *online* (Pambudi, 2018) terutama pada persyaratannya.

4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat kinerja Dispendukcapil dalam optimalisasi pelayanan *online* administrasi kependudukan dari segi internal yaitu kurang disiplinnya para pegawai dalam bekerja, selain itu jaringan internet juga masih menjadi hambatan untuk melakukan proses pengurusan administrasi kependudukan. Dari segi eksternal hambatan untuk meningkatkan kinerja Dispendukcapil dalam optimalisasi pelayanan *online* administrasi kependudukan yaitu kurangnya partisipasi aktif dari sebagian masyarakat dengan alasan belum mengetahui, serta banyaknya kesalahan dalam memenuhi persyaratan administrasi.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan kinerja Dispendukcapil dalam optimalisasi pelayanan *online* administrasi kependudukan sudah cukup baik dikarenakan dari semua indikator yang ada sudah terpenuhi terutama capaian hasil kinerja yang mencapai 95,20%. Guna meningkatkan kinerja Dispendukcapil dalam optimalisasi pelayanan *online* administrasi kependudukan yaitu ketepatan perencanaan dan pencapaian tujuan pelayanan, memaksimalkan penggunaan sumber daya, meningkatkan hasil capaian kinerja, mempertahankan konsistensi, menciptakan inovasi baru, meningkatkan capaian target program tiap tahunnya, dan lebih memaksimalkan pelayanan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Bastian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kinerja Dispendukcapil dalam optimalisasi pelayanan *online* administrasi kependudukan di Kabupaten Ogan Komering Ulu untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Sekretaris Daeran Ogan Komering Ulu beserta jajaran, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Fernandes Simangunsong, *Metodologi Penelitian Pemerintahan* (Bandung: Alfabeta, 2017)
Imam Gunawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)
V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2014)
Hessel Nogi S. Tangkilisan, Endarti Budi Setyawati, *Responsivitas Publik* (Yogyakarta: Wonderful Publishing, 2007)
Henry S.Siswosoediro, *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri): Dari Akta Kelahiran, KTP, Paspor, SKCK, Akta Perkawinan dan Perceraian, Sampai Akta Kematian* (Jakarta: visimedia, 2008)
Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta : Perpustakaan Nasional, 2007)
Mohamad Mahsun, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta : BPFE-YOGYAKARTA,2006)
Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM* (Yogyakarta : PUSTAKA PELAJAR, 2018)
Bintoro, Daryanto, *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan* (Malang: GAVA MEDIA, 2017)
Suryadi Prawirosentono, Dewi Primasari, *Kinerja dan Motivasi Karyawan* (Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 2015)