

KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KABUPATEN ROKAN HULU

Khotma Maulana

NPP. 29.0269

*Asdaf Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: khotmamaulana023@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): A total of 78 (seventy eight) percent of children do not have a Child Identity Card out of the total number in Rokan Hulu Regency, and the purpose of this study is to get an overview of the performance of the Population and Civil Registration Office of Rokan Hulu Regency in the service of making Child Identity Cards (KIA). **Purpose:** the objectives of this study are as follows: (1) To get an overview of the performance of the population and civil registration office of Rokan Hulu Regency in the service of making child identity card. (2) To find out what are the inhibiting and supporting factors for the performance of the population and civil registration service in the service of making child identity cards in the Rokan Hulu Regency. (3) to find out how the strategy of the population and civil registration office in overcoming the inhibiting factors in the service of making child identity cards in the Rokan Hulu Regency. **Method:** This type of research is qualitative with a descriptive approach. There are 4 data collection techniques in this study, including: 1) Observation, 2) Interview, 3) Documentation, and 4) Triangulation. The data analysis technique used is data analysis using the Miles and Huberman model which consists of: 1) data collection, 2) data reduction, 3) data presentation, and 4) conclusion drawing/verification. **Result:** There are two research results. First, the performance of the Department of Population and Civil Registration in the service of making Child Identity Cards in Rokan Hulu Regency according to the results of interviews and observations the department always tries to provide good service to the community. This can be seen based on the indicators of organizational performance assessment according to Agus Dwiyanto, including; productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability, each of which is considered good. Second, there are factors that support and hinder the performance of the Department of Population and Civil Registration in the Service of Making Child Identity Cards in Rokan Hulu Regency. Factors supporting the performance of the Department of Population and Civil Registration in Child Identity Card Making Services in Rokan Hulu Regency include 1) the existence of public facilities and infrastructure, 2) adequate human resources, 3) socialization and collaboration with third parties, 4) the printing process short one. The inhibiting factor for the performance of the Department of Population and Civil Registration in the Service of Making Child Identity Cards in Rokan Hulu Regency is the level of public awareness that is still low. **Conclusion:** Based on the results of research, the performance of the Population and Civil Registration Service in the service of making Child Identity Cards in Rokan Hulu Regency according to the theory used is very good.

Keywords: performance, child identity card, service

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Sebanyak 78 (tujuh puluh delapan) persen anak belum memiliki Kartu Identitas Anak dari jumlah keseluruhan di Kabupaten Rokan Hulu, dan tujuan dari penelitian ini ialah untuk mendapatkan gambaran tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Tujuan: tujuan dari penelitian ini sebagai berikut: (1) Mendapatkan gambaran tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dalam pelayanan pembuatan 8 Kartu Identitas Anak. (2) Untuk Mengetahui apa saja faktor penghambat dan pendukung Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu. (3) Untuk mengetahui bagaimana strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu.

Metode: Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Terdapat 4 teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain: 1) Observasi, 2) Wawancara, 3) Dokumentasi, dan 4) Triangulasi. Teknik analisis data yang digunakan ialah analisa data model Miles dan Huberman yang terdiri dari: 1) Pengumpulan data, 2) Reduksi data, 3) Penyajian data, dan 4) Penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil/Temuan: Hasil penelitian ada dua. *Pertama*, Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu menurut hasil wawancara dan observasi dinas selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Hal tersebut terlihat berdasarkan indikator penilaian kinerja organisasi menurut Agus Dwiyanto, meliputi; produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas yang masing-masing dinilai sudah baik. *Kedua*, Terdapat faktor pendukung dan penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu. Faktor pendukung kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu antara lain 1) adanya sarana dan prasarana publik, 2) Sumber Daya Manusia yang memadai, 3) adanya sosialisasi dan kerjasama kepada pihak ketiga, 4) Proses pencetakannya yang singkat. Adapun faktor penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu ialah tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah.

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu menurut teori yang digunakan sudah sangat baik

Kata Kunci: kinerja, kartu identitas anak, pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara berkembang dengan jumlah penduduk terbesar ke-4 di dunia dengan jumlah populasi 273 juta jiwa di tahun 2020. Dengan demikian kependudukan menjadi pusat dari perbincangan pembangunan. Sebagian besar kegiatan pembangunan melibatkan penduduk, dengan

kata lain penduduk menjadi subjek dan objek pembangunan. Jumlah populasi yang banyak akan bermakna apabila mayoritas dari mereka dapat berkreasi dan ikut serta membantu pembangunan.

Hak Asasi Manusia adalah hak yang menyatakan setiap manusia memiliki hak yang melekat pada dirinya. Hal itu tercantum pada Pasal 28 D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa tiap-tiap individu berhak tentang pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum. Dalam mewujudkan hak asasi tersebut maka pemerintah mewajibkan masyarakat untuk melaksanakan tertib administrasi, yang pada dasarnya Negara berkewajiban untuk memberikan perlindungan serta pengakuan hukum atas setiap kejadian kependudukan dan kejadian penting lainnya yang terjadi.

Jumlah populasi yang besar akan berdampak terhadap perekonomian dan pembangunan apabila tidak dapat diberdayakan. Seiring berjalannya waktu, pemerintah pusat maupun pemerintah daerah memiliki strategi masing-masing dalam menangani segala dampak yang ditimbulkan akibat peningkatan jumlah penduduk. Oleh karena itu, terdapat dinas terkait yang menangani semua hal yang berkaitan dengan kependudukan, dinas tersebut memberi pelayanan yang berhubungan dengan kependudukan itu sendiri, dinas tersebut ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah instansi pemerintah yang memiliki tugas melayani urusan masyarakat mulai dari pencatatan kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, dan pengakuan anak. Catatan sipil juga merupakan dasar kedudukan hukum dan dapat juga menjadi dasar hukum seseorang maka informasi atau catatan perihal penting seperti pernikahan, perceraian, kelahiran, dan kematian perlu di data ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Seluruh perihal penting yang ada dalam keluarga (yang mempunyai dasar hukum), penting untuk didata dan dicetak, akibatnya yang bersangkutan maupun masyarakat yang bersangkutan memiliki keterangan yang mutlak, sehingga kedudukan dan kepastian hukum seseorang menjadi tegas dan jelas.

Salah satu jenis dokumen kependudukan ialah Kartu Identitas Anak (KIA). KIA merupakan identitas sah anak yang belum berusia 17 tahun atau pun yang masih lajang yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang menandakan pada saat ini anak yang berumur 17 tahun kebawah atau pun masih lajang yang belum mempunyai identitas yang diakui oleh nasional dan oleh sistem informasi dan administrasi kependudukan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Latar belakang permasalahan penelitian yang saya lakukan ialah dari data dan fakta yang ada, di lapangan bahwa di Kabupaten Rokan Hulu kepemilikan Kartu Identitas Anak bagi anak 17 tahun kebawah masih sangat rendah, yaitu sebanyak 78 (tujuh puluh delapan) persen anak belum memiliki Kartu Identitas Anak dari jumlah keseluruhan. Kondisi ini dapat disebabkan kurangnya sosialisasi dari pemerintah tentang pentingnya kepemilikan Kartu Identitas Anak ini. Serta kurangnya pemahaman dan kesadaran orangtua terkait Kartu Identitas Anak tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti akan mengangkat penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu”.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang digunakan sebelumnya untuk mendapatkan bahan ataupun materi perbandingan antara penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan penelitian penulis sekarang. Berikut dalam kajian pustaka meletakkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya:

1. Hasil penelitian, PERIKANAN Ida Syahrani. 2016 yaitu “KINERJA PELAYANAN PENYULUH PERTANIAN DI BALAI PENYULUH PERTANIAN DAN KEHUTANAN

(BP3K) KECAMATAN PATAMPANUA KABUPATEN PINRANG” hasil penelitian ini menyebutkan bahwa kinerja pelayanan penyuluh pertanian di daerah tersebut belum sepenuhnya baik dalam hal pelayanan. Hal ini dapat diketahui berdasarkan indikator responsivitas yang dimana Penyuluh Pertanian di salah satu desa tidak begitu aktif dan ahli dalam pendekatan terhadap anggota kelompok tani.

2. Hasil penelitian yang dilakukan Hesti Dwi Cahyaningrum, 2010, berjudul “KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SALATIGA DALAM PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN”. Hasil penelitian adalah mengungkapkan bahwa dalam hal pelayanan penerbitan dokumen kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga tersebut selalu berupaya dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kinerja pelayanan pembuatan dokumen kependudukan menggunakan tiga indikator yaitu produktivitas, responsivitas dan akuntabilitas secara umum terukur baik

3. Hasil penelitian yang dilakukan Deviyanti Arruan Minanga Roberth tahun 2017, berjudul “KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAMASA PROVINSI SULAWESI BARAT”. Hasil penelitiannya ialah (1) Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat berdasarkan indikator kualitas, kuantitas, keandalan, kerjasama, dan kehadiran berada pada kategori baik, (2) Kualitas pelayanan untuk pelayanan akta pernikahan dan akta kelahiran, prosedur pelayanannya terbilang cukup rumit, biaya yang kurang sesuai, kurang adil, dan dinilai lamban. Jadwal penyelesaian yang sangat lama serta kurang nyaman dalam hal ruang pelayanannya, dan (3) Faktor-faktor penghambat dan pendorong seperti sarana dan prasarana serta kemampuan sumber daya (jenis dan kelamin) yang didominasi perempuan mampu meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penilaian kinerja dinas kepedudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan pembuatan kartu identitas anak, metodenya yang digunakan ialah deskriptif kualitatif, juga berbeda dengan penelitian Ida Syahrani, Hesti Dwi Cahyaningrum, dan Deviyanti Arruan Minanga Roberth. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Agus Dwiyanto (2006) yang menyatakan bahwa penilaian kinerja organisasi dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

1.5. Tujuan

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka penulis merumuskan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mendapatkan gambaran tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dalam pelayanan pembuatan 8 Kartu Identitas Anak.
2. Untuk Mengetahui apa saja faktor penghambat dan pendukung Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu.

3. Untuk mengetahui bagaimana strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu.

II. METODE

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 8 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data, dan Orang tua anak sebanyak 5 orang.

Sebagai gambaran langkah teknis apa saja yang saya gunakan peneliti dilapangan untuk menjawab rumusan masalah yang sudah ditopang dengan alat analisis teori penilaian kinerja Agus Dwiyanto maka saya menetapkan desain penelitian. Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif melalui pendekatan induktif. kualitatif deskriptif adalah suatu metode dimana peneliti langsung menanyakan langsung kepada narasumber yang terlibat. Pendekatan induktif adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara mengkaji topik penelitian tertentu dan bersifat khusus kemudian diperoleh pengetahuan yang lebih luas. Sehingga pengetahuan itu dapat berlaku pada lokus yang lebih besar.

Setelah desain penelitian ditetapkan maka saya akan mengumpulkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang saya gunakan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Setelah data dikumpulkan maka akan dilakukan analisis data. Teknik analisis data yang digunakan meliputi 4 tahapan utama. Yaitu data collection, data reduction, data display, conclusion drawing verification. Data collection adalah kegiatan memperoleh data sekunder maupun data priemer, data reduction adalah memilih dan memilah data sesuai dengan dimensi teori penilaian kinerja oleh Agus Dwiyanto, data display merupakan kegiatan menyajikan data yang telah direduksi kedalam gambar, tabel, dan lain-lain yang mudah dimengerti, yang terakhir conclusion drawing yaitu membuat kesimpulan sementara dari data yang sudah disajikan kemudian diverifikasi kepada narasumber kemudian diperoleh kesimpulan akhir.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu

Hasil Observasi Peneliti dilapangan Peneliti melihat bahwa

1. Produktivitas

Sesuai dengan misi ke 4 dari Kabupaten Rokan Hulu yakni, mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa melalui penyelenggaraan pemerintahan yang aspiratif, partisipatif dan transparan, hal ini tentunya memberikan tanggung jawab lebih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu, untuk mewujudkan misi tersebut tentunya dinas harus bekerja dengan ekstra dan tetap memperhatikan keefektifan dan keefisienan dalam mencapai tujuan organisasi.

Pada dasarnya semua prosedur penerbitan dokumen kependudukan tidaklah sulit jika masyarakat memahami prosedur dan persyaratan terkait dokumen yang ingin di terbitkan. Pihak dinas tidak pernah mempersulit urusan masyarakat. Hal ini juga sesuai dengan hasil observasi peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu, peneliti sebelum melakukan penelitian telah memperhatikan bagaimana pelayanan yang di berikan oleh para staff yang ada di dinas. Menurut

hasil wawancara peneliti pada perangkat dinas dan kepada masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang masyarakat inginkan.

2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal utama dalam pelayanan publik seperti memberikan suatu pelayanan yang baik untuk siapapun, khususnya masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dilihat ataupun diukur dari bagaimana ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu merupakan nilai dimana suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau pada rentang waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu merupakan nilai dimana suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau pada rentang waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu dalam pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak tentu berbanding lurus dengan kualitas layanan yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan sesuai dengan hasil observasi peneliti, yang menjadi nilai tambah saat pengurusan Kartu Identitas Anak ini yaitu proses dari penginputan data dan pencetakannya yang tidak memakan waktu yang lama, jadi masyarakat tidak perlu menunggu hingga berhari-hari lagi, hanya menunggu data terkirim ke website dan setelahnya langsung di cetak.

3. Responsivitas

Responsivitas ialah kemampuan organisasi dalam mengenali keperluan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan, secara singkat responsivitas merujuk pada keselarasan antara program dan pelaksanaan kegiatan pelayanan sesuai dengan keinginan dari masyarakat. Dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan khususnya Kartu Identitas Anak, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu menerima semua kritik dan saran dari masyarakat. Masyarakat dapat langsung memberikan keluhan, kritik, dan saran kepada dinas.

Dari hasil wawancara dengan pihak dinas, menunjukkan adanya sikap responsif dari dinas dengan membuka seluas-luasnya kritik maupun saran yang masuk dari masyarakat. Hal ini mengingat bahwa keluhan, kritik, maupun saran dari masyarakat akan menyokong dinas agar lebih responsif dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian dinas dapat mengetahui segala sesuatu keluhan terkait kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Penyelenggaraan pelayanan organisasi publik diwajibkan untuk taat akan regulasi atau ketentuan yang berlaku sebagai acuan dalam penyelenggaraan tugas dan tanggung jawab dengan mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Setiap organisasi memiliki Standar Operasional Prosedur tersendiri.

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Keputusan Bupati Rokan Hulu Nomor: KPTS.470/DISDUKCAPIL/766/2020.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas digunakan sebagai indikator yang memperlihatkan kesesuaian antara pengamalan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu. Akuntabilitas juga digunakan untuk memperlihatkan seberapa jauh kebijakan/program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dapat konsisten dengan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan kependudukan.

Dalam kaitan dengan pertanggungjawaban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka seluruh pihak baik yang langsung maupun tidak langsung terlibat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat harus

bekerja dengan penuh ketelitian, profesionalitas pegawai dan kedisiplinan. Selain itu kejelasan aturan termasuk kejelasan kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam bidang kependudukan sangat dibutuhkan agar tiap-tiap pegawai mampu menjalankan tugas dan wewenangnya dengan sebaik-baiknya.

3.2 Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kependudukan terhadap masyarakat, terdapat faktor-faktor baik yang mendukung maupun yang menghambat, karena setiap instansi memiliki permasalahan yang berbedabeda. Tidak semua instansi memiliki faktor penghambat dan pendukung yang sama, karena perbedaan beban tugas dan tanggung jawab dari masing-masing dinas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan perangkat dinas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor pendukung Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu:

1. Adanya sarana dan prasarana publik Sarana prasarana sebagai penunjang yaitu berupa ruang tunggu pelayanan, tempat parkir yang luas, mushola, kamar mandi serta perlengkapan seperti komputer, printer, meja, kursi dll.
2. Sumber Daya Manusia yang memadai Sumber daya manusia yaitu pegawai yang memberikan pelayanan, dan juga sebagai elemen penting dalam jalannya pelayanan yang ditunjang oleh sarana dan prasarana.
3. Melakukan sosialisasi dan kerjasama kepada pihak ketiga Sosialisasi merupakan salah satu upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka meningkatkan jumlah kepemilikan Kartu Identitas Anak, serta melakukan kerjasama kepada instansi pemerintahan maupun swasta.
4. Proses pencetakannya yang singkat.

Sedangkan faktor penghambat dari kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu meliputi:

1. Tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah Seperti yang telah dikatakan oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu, yaitu dinas telah melakukan sosialisasi dan melaksanakan MoU kepada pihak ketiga.

3.3 Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu

Untuk mengatasi faktor penghambat dalam upaya meningkatkan jumlah pertumbuhan dokumen Kartu Identitas Anak, tentu ada strategi yang telah di buat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu. Strategi ditetapkan dengan maksud untuk memberikan arah, dorongan dan kesatuan pandang dalam melaksanakan tujuan organisasi. Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu merupakan upaya-upaya menyeluruh dalam menetapkan kebijakan, program operasional, dan kegiatan/aktifitas dengan memperhatikan sumber daya yang dimiliki serta lingkungan yang dihadapi.

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat Dinas sudah menyusun agenda untuk mengadakan sosialisasi kepada masyarakat yang telah dijadwalkan per-kecamatan terkait tentang kegunaan dan

fungsi serta pentingnya Dokumen Kartu Identitas Anak dan melakukan pelayanan jemput bola terkhusus desa-desa yang terletak jauh dari kanto

Berdasarkan hasil wawancara dengan perangkat dinas dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mempersiapkan strategi atau upaya untuk meningkatkan kepemilikan Dokumen Kartu Identitas Anak terkhusus desa-desa yang terletak jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan desa-desa yang terletak di perbatasan kabupaten untuk mendapatkan pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penting utama yang ditemukan oleh penulis ialah terdapat perbedaan mendasar yang menunjukkan kebaharuan penelitian penulis dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ida Syahrani. 2016 yaitu Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di Balai Penyuluh Pertanian dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Patampanua Kabupaten Pinrang, hasil penelitian yang dilakukan Hesti Dwi Cahyaningrum, 2010, berjudul Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan, dan yang dilakukan Deviyanti Arruan Minanga Roberth tahun 2017, berjudul Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat yaitu teori yang digunakan oleh penulis dan peneliti terdahulu untuk penelitian dan fokus penelitian yang peneliti ambil ialah pembeda dalam menentukan Penilaian Kinerja Organisasi.

IV. KESIMPULAN

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam suatu organisasi yang dibeban tugaskan menurut tolak ukur tertentu dan dalam kurun waktu tertentu, guna mewujudkan tujuan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Hal tersebut terlihat berdasarkan indikator penilaian kinerja organisasi menurut Agus Dwiyanto, meliputi; produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas yang masing-masing dinilai sudah sangat baik menurut interval yang telah peneliti buat.
2. Terdapat faktor pendukung dan penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu. Faktor pendukung kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu antara lain 1) adanya sarana dan prasarana publik, 2) Sumber Daya Manusia yang memadai, 3) adanya sosialisasi dan kerjasama kepada pihak ketiga, 4) Proses pencetakannya yang singkat. Adapun faktor penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Rokan Hulu ialah tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan letak kantor dinas terlalu jauh.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mempersiapkan strategi atau untuk meningkatkan kepemilikan Dokumen Kartu Identitas Anak yaitu dengan cara mengadakan sosialisasi kepada masyarakat terkait tentang pentingnya Dokumen Kartu Identitas Anak dan melakukan pelayanan jemput bola ke desa-desa yang sudah di jadwalkan.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*) : Penulis menyadari masih adanya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa untuk menambah rekomendasi, mengatasi permasalahan yang ada serta mencegah permasalahan krusial baru muncul.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: FISIPOL Universitas Gadjah Mada.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik, cetakan pertama edisi kedua*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- Moenir, A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Mangkunegara, A., P. (2006). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Evaluasi Kinerja SDM, cetakan kedelapan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif, cetakan ketigapuluh*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2018). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratniko dan Atik, A. W. (2005) *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Negeri Sipil, cetakan ketujuh*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, P. L. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

C. Jurnal

- A.Pratiwi, J. (2020). *Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang*.
- Cahyaningrum, H. D. (2010). *Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga dalam pelaksanaan administrasi kependudukan (studi deskriptif kualitatif mengenai penerbitan dokumen kependudukan tahun 2009)*.
- Roberth, D. A. M. (2017). *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat*.
- Syahrani, I. (2016). *Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian di Balai Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan (BP3K) Kecamatan Patampanua Kabupaten Pinrang*.

D. Sumber Lainnya

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau
- Keputusan Bupati Rokan Hulu Nomor: KPTS.470/DISDUKCAPIL/766/2020