



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL PEMERINTAH KOTA PALEMBANG

Oleh:

Syahri^{1*}, Tambuh²
Fisip Universitas
Tamansiswa Palembang² Fisip Universitas
Tamansiswa Palembang
Email:syahri@unitaspalembang.ac.id

Abstract

*The quality of population data is needed to governance. Population administrative service system must be available to sustain that goal. It needs innovations which facilitated populace. This research uses qualitative-descriptive method that focus on public service innovation in Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. Online service, expanding range of service, and proactive initiatives will affect the quality of public service. **Key Word:** administrative, innovation, service and population.*

Abstrak

Data kependudukan yang berkualitas sangat dibutuhkan untuk penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Salah satu faktor penting adalah terbangunnya sistem pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Untuk membangun sistem yang demikian dibutuhkan adanya inovasi-inovasi pelayanan yang akan memudahkan, mempercepat dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. Sejumlah inovasi dilakukan, terutama pelayanan secara *online* (daring) dan perluasan cakupan pelayanan, yakni layanan yang bersifat jemput bola. Dengan inovasi yang dilakukan, kualitas pelayanan semakin meningkat.

Kata kunci: administrasi, inovasi, pelayanan dan penduduk

Pendahuluan

Dampak pandemi covid-19 mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan pemerintahan, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Adanya pandemi lebih mempercepat beralihnya penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara manual beralih menjadi pelayanan

¹ Dosen Ilmu Pemerintahan Fisip Universitas
Tamansiswa Palembang.
² Dekan Ilmu
Pemerintahan Fisip Universitas Tamansiswa Palembang.



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

secara online (daring). Peralihan ini dilakukan berdasarkan surat edaran Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil Nomor 443.1/2978/DUKCAPII tanggal 16 maret 2020.

Dalam surat edaran tersebut dinyatakan bahwa dalam rangka pencegahan covid-19 dan tetap memberikan pelayanan administrasi kependudukan, maka pelayanan dilakukan secara daring (online). Pelayanan secara daring atau *online* sesungguhnya telah direncanakan dan menjadi program peningkatan kualitas pelayanan sebelum terjadinya covid. Hal ini sesuai dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Implementasi pelayanan secara daring memunculkan berbagai inovasi didalam pelayanan. Inovasi-inovasi muncul sebagai respon terhadap situasi yang terjadi dan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apa dan bagaimana inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat penting untuk dikaji. Kajian ini penting karena di satu sisi sebagai konsekuensi regulasi yang telah diamanatkan untuk dijalankan, disisi lain pelayanan yang berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat.

Kerangka Konseptual

Masalah kependudukan adalah masalah yang teramat penting. Tidak kalah pentingnya dengan berbagai macam masalah lainnya yang seringkali diperdebatkan dalam berbagai seminar dan diskusi. Masalah kependudukan sesungguhnya sangat terkait erat dengan persoalan ekonomi, sosial dan norma agama. Oleh karena itu, memang tidak bisa diabaikan begitu saja masalah kependudukan dalam pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Utamanya, terkait dengan kuantitas dan kualitas penduduk.

Masalah kuantitas penduduk, salah satunya adalah tentang tingginya pertumbuhan penduduk akan memiliki dampak sangat luas dan jangka panjang. Pertumbuhan yang tinggi akan menyebabkan makin pendeknya jangka waktu yang ditempuh untuk mencapai jumlah penduduk dua kali lipat (*doubling time*). Berbagai persoalan juga akan muncul. Oleh karena itu, batas-batas tingkat pertumbuhan perlu dikendalikan. Pentingnya pengendalian ini karena terkait dengan: (1) ketersediaan pangan yang makin terbatas; (2) semakin berkurangnya *unrenewable resources* (sumberdaya yang tidak terbarukan); (3) daya dukung dan dampak terhadap lingkungan (Eny Rochaida, 2016; Junaidi, 2015).

Sementara itu, persoalan kualitas penduduk tidak kalah penting. Penduduk yang besar tanpa diiringi dengan peningkatan kualitas, maka penduduk akan menjadi beban dan memunculkan berbagai persoalan bangsa dan negara. Indikator kualitas umumnya dilihat dari derajat kesehatan, tingkat pendidikan, angka harapan hidup, angka pengangguran dan indek kebahagiaan (Agasi Purnama dkk, 2020).

Untuk melihat perkembangan kualitas dan kuantitas penduduk sangat dibutuhkan adanya data kependudukan yang berkualitas. Pemerintah terus menerus berupaya untuk mengambil kebijakan-kebijakan agar ketersediaan data berkualitas. Undang-Undang 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, diharapkan menjadi



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

pedoman dan regulasi penataan dan pengelolaan data kependudukan melalui administrasi kependudukan. Didalam regulasi ini dijelaskan bahwa “administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Tindaklanjut dari UU tersebut adalah diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. “Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan, dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Catatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kota atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk membangun sistem yang terintegrasi, memudahkan dan mempercepat layanan pendaftaran penduduk dan catatan sipil, dikembangkan suatu sistem berbasis internet dengan nama SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan (Permendagri No. 95 Tahun 2019).

Tujuan SIAK adalah meningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil. Selain itu juga untuk menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang akurat, lengkap, dan mutakhir. Dengan terbangunnya sistem pendataan yang demikian diharapkan dapat mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenalan tunggal (NIK) dengan tetap menjamin kerahasiaan data. Untuk melakukan pelayanan yang demikian sangat dibutuhkan adanya inovasi inovasi pelayanan publik (Aprilia Hapsari dkk, 2021).

Metode Penelitian

Disain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menggambarkan secara rinci dan mendalam tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Palembang. Pendekatan kualitatif mampu mengungkapkan makna-makna simbolik yang terjadi.

Unit analisis dapat diartikan sebagai entitas yang ciri dan karakteristiknya menjadi fokus penelitian. Unit analisis penelitian ini adalah organisasi, yakni Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan administrasi kependudukan, yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian.

Analisis data pada prinsipnya melakukan berbagai upaya dan langkah-langkah memperlakukan data empiris menjadi bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Selain itu juga mempermudah untuk memberi penjelasan sebagai jawaban atau pengujian dan pemecahan masalah yang dikaji.



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Kegiatan analisis data pada akhirnya memperoleh makna dalam kerangka pengembangan inferensi konseptual melalui proses induktif verifikatif terhadap fakta dan informasi empiris.

Teknik analisis data yang digunakan dalam kajian ini adalah analisis model interaktif (*interactive model analysis*). Langkah-Langkah analisis sebagai berikut; reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan a. Organisasi Pelayanan

Layanan administrasi kependudukan merupakan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang. Disdukcapil Kota Palembang beralamat di Jalan Demang Lebar Daun No. 4255 Telepon (0711) 350878 Kota Paembang, Kode Pos: 30137 dengan Faximile: 0711-322370. Alamat web: <https://disdukcapil.palembang.go.id/>. Sebagai OPD (Organisasi Pemerintah Daerah) menjalankan tugas dan fungsi dalam rangka mencapai visi dan misi Pemerintah Kota Palembang.

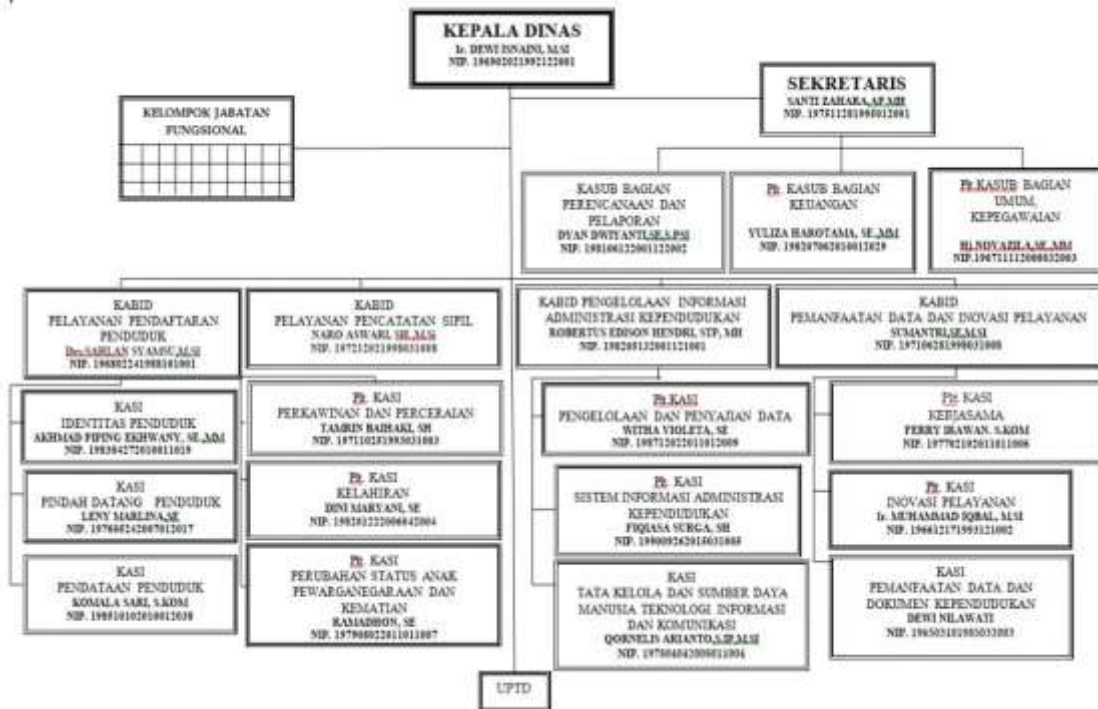
Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang adalah mewujudkan masyarakat yang religious, berbudaya, beretika melalui pembangunan budaya integritas yang didukung oleh pemerintah yang bersih, berwibawa dan professional. Sebagai dinas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dirumuskan nilai-nilai yang menjadi dasar pelayanan. Nilai-nilai tersebut dituangkan dalam motto organisasi, yakni “dukcapil bisa”. Bisa merupakan akronim dari berkarya, inovatif, sabar dan amanah.

Berkarya dilakukan melalui kerja profesional dalam memberikan pelayanan. Inovatif dalam arti memberikan pelayanan dengan pemecahan masalah dan mengembangkan ide-ide baru guna peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan sabar adalah memberi pelayanan sepenuh hati dan ikhlas. Amanah, yakni melakukan pelayanan sesuai prosedur yang ada dan tidak melakukan mal praktik birokrasi, termasuk memungut biaya. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti pada gambar 7.

Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan dibidang administrasi kependudukan dan Catatan Sipil berdasarkan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku dan petunjuk pelaksanaannya. Kepala Dinas dalam menjalankan tugasnya dibantu Sekretaris Dinas. Sekretaris mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam mengkoordinasikan perencanaan, keuangan dan pelaporan serta menyelenggarakan urusan administrasi umum, perkantoran, kehumasan dan kepegawaian. Sekretris menjalankan fungsi sebagai berikut;

1. Mengkoordinir penyusunan dokumen perencanaan, keuangan dan pelaporan;
2. Melaksanaan urusan administrasi umum;
3. Melaksanakan administrasi kepegawaian;
4. Melaksanakan urusan kehumasan; dan
5. Melaksanakan fasilitasi hukum dan perundang-undangan.

Gambar 7
Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2022



Sumber: <https://disdukcapil.palembang.go.id/>

Secara teknis penyelenggaraan tugas dan fungsi Disdukcapil dilakukan oleh bidang. Ada 4 (empat) bidang yang menyelenggarakan pelayanan, yaitu; (a) bidang pelayanan pendaftaran penduduk; (b) bidang pelayanan penPencatatan Sipil; (c) bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan; dan (d) bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

Bidang pelayanan pendaftaran penduduk memberikan pelayanan tentang identitas penduduk, pindah datang penduduk dan pendataan penduduk. Sedangkan pelayanan penPencatatan Sipil meliputi, perkawinan, perceraian, kelahiran, perubahan status anak dan perubahan status kewarganegaraan. Sementara itu, bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan menjalankan fungsi untuk melakukan pengelolaan dan penyajian data kependudukan, mengelola system informasi administrasi kependudukan dan tatakelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi. Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan menjalankan fungsi berupa urusan kerjasama, mengembangkan inovasi pelayanan dan mengembangkan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.



b. Inovasi Pelayanan

Berbagai inovasi pelayanan dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. Tujuan melakukan inovasi adalah untuk memberikan pelayanan prima dan sekaligus meningkatkan cakupan serta kualitas data kependudukan (Irma Suryani & Jamaluddin, 2020). Program inovasi yang dilakukan antara lain;

1. Tuntaskan Do'anya

Program ini sebagai upaya untuk memberikan pelayanan administrasi dan dokumen kependudukan untuk kelompok masyarakat rentan, yakni disabilitas, orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), orang terlantar dan lain sebagainya. Prinsipnya adalah temukan, rekam dan berikan Dokumen Kependudukannya. Kelompok rentan memiliki hak yang sama untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Pemerintah hadir untuk memberikan pelayanan. Implementasinya bekerjasama dengan Dinas Sosial dan PantiPanti Rehabilitasi, RT/RW dan Kelurahan. Petugas Dinas Kependudukan dan PenPencatatan Sipil melakukan *door to door* mendatangi rumah dan/atau panti yang menjadi sasaran program untuk melakukan perekaman data.

2. Si Jago (Sikok Jadi Tigo)

Si Jago merupakan salah satu program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang, dimana warga dapat mendapatkan 3 (tiga) dokumen kependudukan sekaligus dalam 1 (satu) kali mengurus dokumen kependudukan. Seperti penambahan anggota keluarga karena kelahiran anak. Data si anak harus dimasukkan ke dalam Kartu Keluarga. Untuk melakukan pendataan anak kedalam Kertu Keluarga, masyarakat cukup hanya melengkapi satu persyaratan sebagaimana yang telah di tentukan. Masyarakat akan mendapat 3 (tiga) dokumen kependudukan sekaligus yaitu; Kartu Keluarga yang baru, Akta kelahiran Anak, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Dengan program Si Jago, dapat meningkatkan cakupan pendataan dan sekaligus peningkatan kualitas pelayanan terhadap warga masyarakat. Selain itu juga memberikan pelayanan yang efisien dan efektif. Pengurusan dapat dilakukan di UPTD Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang yang terdiri dari 9 (Sembilan) Zona.

3. Jemput Bola

Program jemput bola, merupakan pelayanan adminduk yang dilakukan melalui mobil keliling. Mobil keliling mendatangi tempat-tempat tertentu dan memberikan layanan. Dengan jemput bola memudahkan dan sekaligus mendekatkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan. Meskipun tetap dengan melengkapi persyaratan yang ditentukan. Dimasa pandemic covid-19 layanan jemput bola sangat tepat, yakni mengurangi terjadinya kerumunan masyarakat di Kantor Disdukcapil. Program jemput bola ini juga dilakukan di sekolah-sekolah, khususnya tingkat SLTA. Layanan yang diberikan adalah perekaman data KTP-EL, khususnya untuk siswa yang akan memasuki usia 17 tahun (wajib KTP) pada saat pelaksanaan Pemilihan



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Umum tahun 2024. Program ini sangat penting, terutama untuk memastikan penduduk yang berhak untuk ikut pemilu terdata didalam Daftar Pemilih Tetap.

4. UPTD Disdukcapil

Untuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang mengembangkan zonasi layanan melalui Unit Pelaksana Teknis daerah (UPTD). Ada 9 (Sembilan) UPTD dan no handphone yang bisa dihubungi di masing-masing wilayah, yaitu sebagai berikut;

- a. Zona I : Kecamatan Jakabaring dan Mall Pelayanan No. HP 081273636310
- b. Zona II: Kecamatan Seberang Ulu I dan Kertapati No HP. 081367497188
- c. Zona III : Kecamatan Seberang Ulu II dan Plaju No. HP. 081218110400
- d. Zona IV : Kecamatan Ilir Timur I & Bukit Kecil No. HP 082182844533
- e. Zona V : Kecamatan Kemuning & Ilir Timur III No. HP. 081278048001
- f. Zona VI : Kecamatan Ilir Timur II & Kalidoni No. HP. 085279454777
- g. Zona VII : Kecamatan IB I, IB II & Gandus No. HP. 08127892902
- h. Zona VIII : Kecamatan Sako dan Sematang Borang No. HP. 081368811442
- i. Zona IX : Kecamatan Alang2 lebar & Sukarami No. HP. 087730925474

Penutup

Administrasi kependudukan melalui Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIK) merupakan upaya untuk membangun satu *data base* yang terintegrasi dan berkelanjutan. Dinamika penduduk dapat diketahui setiap saat dan menjadi dasar pelayanan dan kebijakan pemerintahan. Partisipasi aktif masyarakat untuk mencatatkan peristiwa kependudukan menjadi salah satu faktor utama.

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang telah memberikan perluasan akses pelayanan di kelompok marginal dan perluasan cakupan pendataan penduduk. Dengan layanan yang inovatif, maka capaian SPM (Standar Pelayanan Minimum) tercapai dengan baik. Implikasi penelitian ini adalah bagaimana mensosialisasikan kepada masyarakat secara luas dan berkelanjutan sangat penting.

Daftar pustaka

Agasi Purnama dkk, 2020. Analisis Kualitas Penduduk Berdasarkan Indikator Pendidikan Provinsi Maluku Tahun 2011-2013.



Aprilia Hapsari dkk, 2021. Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros. Jurnal Administrasi Publik, Volume VII (2): 283-304.

Eny Rochida, 2016. Dampak Pertumbuhan Penduduk Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Dan Keluarga Sejahtera Di Provinsi Kalimantan Timur. *Forum Ekonomi*, Volume 18 No 1.

Junaidi, 2015. *Analisis Kuantitas dan Kualitas Penduduk sebagai Modal Dasar dan Orientasi Pembangunan di Provinsi Jambi* (Laporan Penelitian). Pusat Studi Kependudukan Universitas Jambi.

Irma Suryani & Jamaluddin, 2020, Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa ([file:///C:/Users/asus/Downloads/2918-6954-1PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/asus/Downloads/2918-6954-1PB%20(1).pdf)).