

Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara

Arya Duta Permana Pane¹, Suhairi²

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, aryadutapermanapanel6@gmail.com

²Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, suhairi@uinsu.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Pelaksanaan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara sudah berjalan dengan baik dalam hal Pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan Undang-undang no. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan sebagaimana telah dirubah dengan uu no. 24 tahun 2013 tentang Perubahan undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Adapun yang menjadi kendala adalah Kurang memahami tentang cara pengajuan dan pengaplikasia KTP-el, Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran(2)Pengurusan dokumen Kependudukan yang susah;(3)Adanya Calo calo yang selalu mengganggu untuk penurusan adminduk secara mandiri(4)Proses pengurusan yang repot dan membutuhkan waktu yang lama dan menunggu antrian panjangKata Kunci: Analisis, Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil.

Kata Kunci : Pelayanan , Admisitrasi Kependudukan

ABSTRAK

The purpose of this study was to determine the Analysis of the Implementation of Population Administration at the Department of Population and Civil Registration of North Sumatra Province. This research is a descriptive study using a qualitative approach. The results of the study indicate that the population registration service at the Department of Population and Civil Registration of North Sumatra Province has been running well in terms of population administration services in accordance with Law no. 23 of 2006 concerning population administration as amended by law no. 24 of 2013 concerning Amendments to Law Number 23 of 2006 concerning Population Administration. The obstacles are lack of understanding on how to apply and apply for e-KTP, Family Card (KK) and Birth Certificate(2)The difficult population document management;(3) There are brokers who always interfere with managing adminduk independently (4) The management process is troublesome and takes a long time and waits for long queues Keywords: Analysis, Population Registration, Civil Registration.

Keywords: Analysis, Population Registration, Civil Registration.

A. PENDAHULUAN

Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam kebijakan ini, yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah 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. Dibutuhkannya pelayanan Administrasi Kependudukan yang semakin profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif, akhirnya pemerintah melakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Perubahan dimaksud melahirkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Karena sifatnya yang revisi, maka yang berubah dari Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ke Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah sebahagian kecil yang dianggap sudah tidak relevan untuk saat ini dan perlu disesuaikan. Perubahan itu meliputi ketentuan umum, Kewenangan Penyelenggara dan Instansi Pelaksana, Pencatatan Sipil, Data dan Dokumen Kependudukan. Adapun perubahan dimaksud diharapkan akan semakin mempermudah masyarakat dalam proses administrasi kependudukannya. Disamping itu biaya dalam proses pengurusan administrasi kependudukan adalah gratis atau tidak dipungut bayaran.

Demikian halnya dengan provinsi Sumatera Utara yang memiliki letak geografis sangat luas dan penduduknya semakin meningkat menurut Kepala BPS Sumut Syech Suhaimi menyampaikan bahwa saat ini jumlah penduduk di Sumut sebesar 14,8 juta jiwa berdasarkan hasil sensus penduduk 2020, atau bertambah 1,82 juta jiwa sejak sensus penduduk 2010 silam dilaksanakan. Sehingga laju pertumbuhan penduduk per tahun diperkirakan sebesar 1,28 % per tahun. Dari jumlah penduduk di Sumut, sebesar 93,37 % atau sekitar 13,82 juta jiwa berdomisili sesuai Kartu Keluarga (KK). Sementara 6,63 % atau sekitar 0,98 juta penduduk lainnya tidak tinggal di alamat yang sesuai KK. Jumlah ini merupakan indikasi banyaknya penduduk yang bermigrasi dari wilayah tempat tinggal sebelumnya karena sekarang sudah tidak tinggal pada alamat yang tercatat pada KK,”

Data lainnya adalah, sebaran penduduk yang masih terkonsentrasi di Kota Medan. Meskipun luas geografis hanya sebesar 0,36 % wilayah Sumut, ibukota provinsi ini dihuni oleh sekitar 2,44 juta orang atau 16,46 % dari 14,8 juta jiwa penduduk Sumut. Disusul Kabupaten Deliserdang dengan jumlah 1,93 juta jiwa atau sekitar 13,05%. Dari dua daerah ini, totalnya 29,5 % atau sekitar 4,37 juta jiwa. Setelahnya menyusul Kabupaten Langkat, Simalungun dan Asahan mempunyai sebaran masing-masing sebesar 6,96 %, 6,69% dan 5,20%. Sedangkan kabupaten/kota lainnya masing masing dibawah 5%, dengan persentase terendah di Kabupaten Pakpak Barat (0,35%). Sensus Penduduk 2020 juga mencatat bahwa jumlah penduduk di Sumut berjenis kelamin laki-laki sebanyak 7,42 juta jiwa (50,15%), atau lebih tinggi dari penduduk perempuan yang berjumlah 7,38 juta orang (49,85%). Sehingga rasionya adalah, terdapat 101 laki-laki per 100 orang perempuan di Sumut pada 2020.(Sumutprov.go.id, 2022)

Provinsi Sumatera Utara tentunya membutuhkan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah. Administrasi kependudukan dimaksud menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit dan melelahkan. Pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan berupaya memberikan kualitas pelayanan prima demi kepuasan masyarakat dan peningkatan pelayanan. Hal ini membuat kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien. Oleh sebab itu penyelenggara pelayanan harus fokus terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam proses pembuatan administrasi kependudukan masyarakat secara maksimal

Namun masih adanya banyak keluhan keluhan dari penduduk yang ada di provinsi Sumatera Utara pada saat datang ke kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk mendapatkan hak nya sebagai warga negara republik Indonesia mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dikarenakan kurang sosialisasi yang menyeluruh di setiap

warga jadi mempunyai pemikiran bahwa Kurang memahami tentang cara pengajauan dan pengaplikasia KTP-el, Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran , Pengurusan dokumen Kependudukan yang susah,Adanya Calo calo yang selalu mengganggu untuk penurusan adminduk secara mandiri, Proses pengurusan yang repot dan membutuhkan waktu yang lama dan menunggu antrian Panjang ,Dari permasalahan diatas maka penulis ingin mengetahui bagaimana pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil provinsi sumatera utara beserta hambatan-hambatan yang dialami dalam pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di provinsi sumatera utara

B. LANDASAN TEORI

1. Pengertian Pelayanan

Pengertian Pelayanan Menurut KKBI adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang dibutuhkan oleh orang lain.(Setiawan, 2012)

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan oranglain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aperatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai sebagai pelayan masyarakat.Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Moenir 2005 : 7)

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Sinambela dkk.2010 : 128)

Sedangkan menurut Departemen Dalam Negeri bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan barang dan jasa. Dari uraian di atas pelayanan publik dapat di artikan sebagai aktivitas pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan interpersonal dengan begitu tercipta suatu kepuasan barang dan jasa. (Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004)

Di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik..(Satria, 2016)

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi 2 (dua) yaitu:(a).*primer*; adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan., (b).*sekunder*; adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

2. Karakteristik Pelayanan

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:(a).Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh

pengguna.,(b).Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik,(c).Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien,(d).Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.(e).Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.(Dari, 2007)

3. Standar Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:beberapa hal berikut : (a).Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam halm ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.,(b).Waktu Penyelesaian Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.,(c).Biaya Pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.,(d).Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.,(e) Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

4. Dasar Hukum Pelayanan Publik

Payung hukum terkait pelayanan publik bagi pemerintah sebagai penyelenggara maupun masyarakat dijamin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Untuk itu, masyarakat berhak menerima pelayanan publik terkait kebutuhannya baik untuk hal yang bersifat administratif ataupun kebutuhan lain.

Sedangkan pemerintah, berdasarkan undang-undang tersebut berkewajiban memberikan pelayanan publik sesuai prosedurnya.

5. Jenis Pelayanan Publik

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diselenggarakan untuk masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

(a).Pelayanan Barang adalah Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat.Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN).Contoh Pelayanan barang Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya, (b).Pelayanan Administratif ialah Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.Contoh Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.(c).Pelayanan Pembangunan ialah Pelayanan Pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.(d).Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.(e).Pelayanan Kebutuhan Pokok merupakan

pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.,(f).Pelayanan Kemasyarakatan ,Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

6. Asas Pelayanan Publik

Adapun asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu:(a).Kepentingan umum,(b).Kepastian hukum,,(c).Kesamaan hak,(d) Keseimbangan hak dan kewajiban,(e).Keprofesionalan, (f) Partisipatif,(g).Persamaan Perlakuan Tidak Diskriminatif, (h).Keterbukaan (i).Akuntabilitas,(j).Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,(k).Ketepatan waktu, (l).Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut dapat dikemukakan, bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, baik dalam hal pelayanan administrasi, maupun pelayanan atas barang jasa.

7. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Lebih rincinya adalah sebagai berikut.(a).Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya,;(b).Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customers,;(c) Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka,;(d).Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;(e).Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

8. Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi tanggung jawab utama pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk administrasi publik, jasa publik, maupun barang publik sebagaimana di atur dalam Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk

bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sebagaimana diatur dalam Pasal 29 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain diatur dalam UU Pelayanan Publik, kewajiban penyelenggara pelayanan dalam memenuhi hak pengguna layanan berkebutuhan khusus juga diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, antara lain dalam Pasal 105 UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 30 PP No. 33 Tahun 2012 tentang Pemberian ASI Eksklusif dan lainnya. (Fatimah, 2019)

9. Hambatan Pelayanan Publik

Mengapa sampai hari ini masih ada yang menggambarkan pelayanan publik dengan gambaran yang bertolak belakang dengan sifat responsif, transparan dan akuntabel? Yang muncul adalah gambaran gelap, berliku, lama dan sulit? Ada beberapa hambatan yang di tengarai mempengaruhi persepsi masyarakat yang miring tentang pelayanan publik yaitu:(a).Kurang nya pemahaman mengenai UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Permenpan No.36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan,(b).Komitmen pimpinan,(c) Standar Pelayanan Publik belum ada,(d).Sumber daya Manusia,(e).Kemauan dan itikad pelaksana,(f).Koordinasi internal,(g).Sarana dan prasarana

Memang solusi permasalahan ini tidak semudah dalam teori dan tidak semudah membalikan telapak tangan akan. Tak dapat dipungkiri selama ini sudah banyak waktu, tenaga, pikiran dan upaya yang dilakukan oleh penyedia layanan. Kenyataannya masih tetap diperlukan upaya keras dan gerakan yang masif untuk mengatasi Hmabatan hambatan diatas.Gencarnya diseminasi informasi di kalangan penyelenggara pelayanan publik menjadi harapan untuk dapat mengatasi kendala kurangnya pemahaman dan koordinasi internal penyelenggara layanan.Untuk Hambatan dan tantangan komitmen pimpinan, kapasitas SDM (rotasi, promosi, pemecatan), kemauan dan itikad pelaksana dapat diupayakan melalui rekrutmen awal, lingkungan kerja yang penuh nilai-nilai moral dan kekuatan komitmen serta teladan dari pimpinan tertinggi.(Prasetya, 2012)

Menurut Suhairi dari hasil penelitian di Michigan 2012 menggambarkan perubahan yang terjadi dalam organisasi akan mengakibatkan gejala bagi karyawan akan memengaruhi aspek fisik dan status kesehatan mental karena merasa khawatir akan masa depa nnya, bahkan ada juga yang sampai mengalami depresi. Untuk hal tersebut, pimpinan ha rus dapat mengantisipasi nya dengan menarik pihak manajemen untuk meminimalkan kecemasan dan ketakuta n yang akan terjadi serta dirasakan oleh seluruh

anggota organisasi. Kejelasan informasi dan konten rencana perubahan akan sangat erat dengan upaya pemimpin dan manajemen mengkomunikasikannya secara transparan, sehingga efeknya adalah menumbuhkan kepercayaan (trust) pada karyawan dan meminimalkan rumor serta kesalahpahaman. Selain itu dalam mem-broadcast informasi haruslah menggunakan berbagai media komunikasi baik digital maupun nondigital dengan komunikasi dua arah sebagai alat yang penting. (Suhairi, Dkk., 2022)

10. Pengertian Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pengertian Pelayanan Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. (Kalbarprov.go.id., 2017).

Di dalam penjelasan Undang-Undang No.23 Tahun 2006 dijelaskan Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari Penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan Penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. dan Administrasi Kependudukan diarahkan untuk: (a). Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional; (b). Meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan; (c). Memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; (d). Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan, (e). Mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk:

- (a). Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen Penduduk untuk setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk;
- (b). Memberikan perlindungan status hak sipil Penduduk;
- (c). Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional;
- (d). Mengenai Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada

umumnya;,(e). Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu; dan,(f). Menyediakan data Penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sector terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Prinsip-prinsip tersebut di atas menjadi dasar terjaminnya penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana yang dikehendaki oleh Undang-Undang ini melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dimaksudkan untuk:

(a). Terselenggaranya Administrasi Kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib;,(b). Terselenggaranya Administrasi Kependudukan yang bersifat universal, permanen, wajib, dan berkelanjutan;,(c). Terpenuhinya hak Penduduk di bidang Administrasi Kependudukan dengan pelayanan yang profesional; dan

Tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.(JDIH BPK RI, 2013)

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta untuk mengetahui secara langsung Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Provinsi Sumatera Utara.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Provinsi Sumatera Utara untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil khususnya di provinsi sumatera utara.

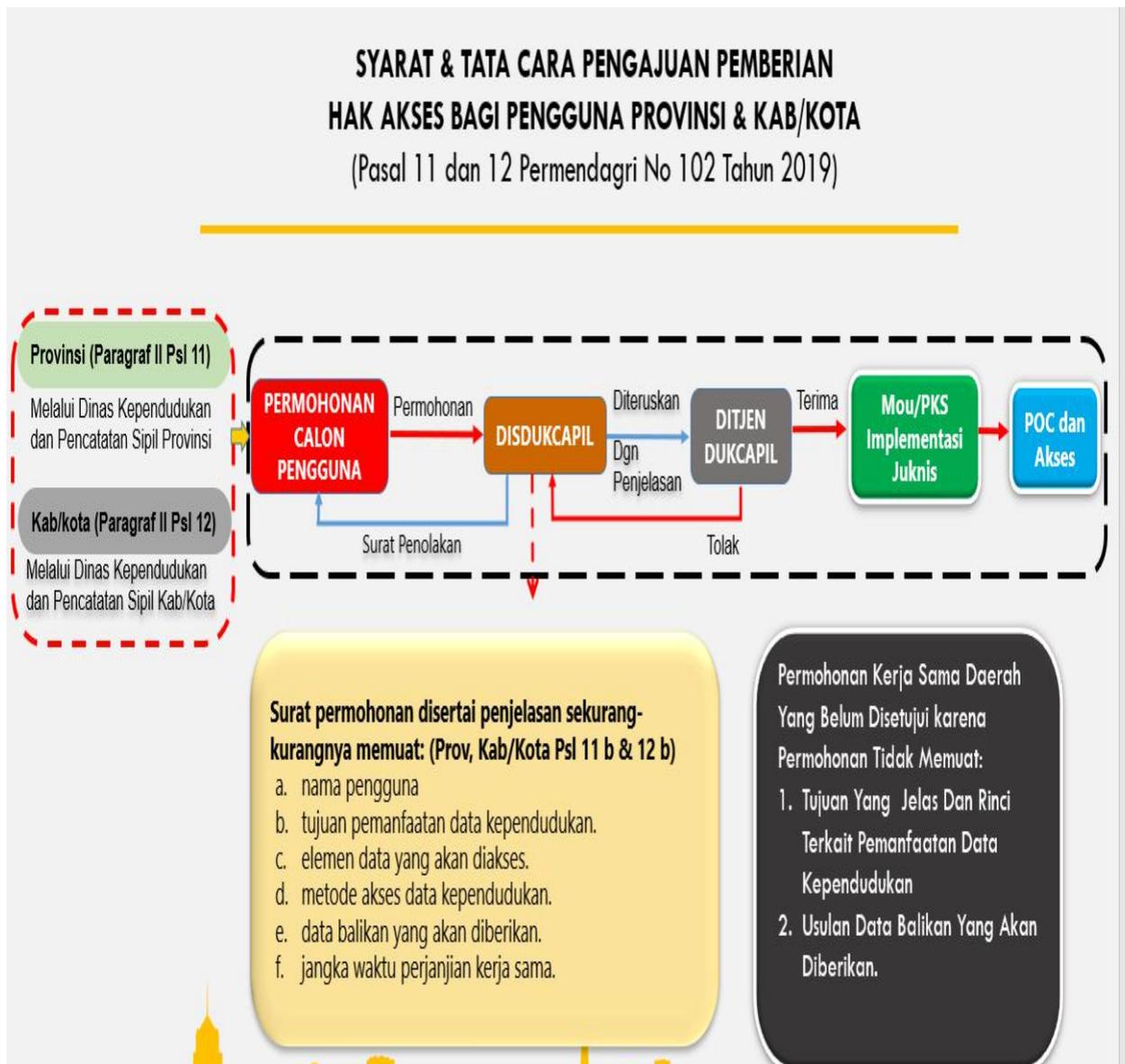
a. Program Penataan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil

Menurut Dinas pendudukan dan pencatatan sipil provinsi Sumatera Utara dalam Pencapaian keberhasilan program ini terindikasi berdasarkan indicator Sistem pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan, Kelenbagaan Administrasi Kependudukan yang berkelanjutan termasuk meningkatnya kualitas SDM, Terlaksananya Sistem adminstrasi kependudukan (SAK dan Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK), Partisipasi masyarakat dalam bidang Administrasi Informasi Kependudukan dan Catatan Sipil, Mutakhir data penduduk secara berkelanjutan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta tersusunnya proyeksi penduduk, analisis dampak kependudukan, teratur mobilitas penduduk, peta penduduk miskin, pencari kerja Kebijakan Mengoptimalkan pelayanan kependudukan prima kepada masyarakat dengan mengutamakan kepuasan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan hak-hak dan kewajiban kependudukan warga Negara. Program Penataan Administrasi kependudukan dan Catatan Sipil

(1).Menyempurnakan system pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,dan pengelolaan informasi kependudukan, dengan indicator capaian kinerja: Meningkatnya Pelayanan Prima, Pelayanan Administrasi kependudukan dan catatan sipil, (2).Penerapan Sistem Adminstrasi kependudukan (SAK) dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai alat bantu pengelolaan informasi administrasi kependudukan.keberhasilan Sub program ini terindikasi meningkatkanya Pelayanan KTP dan KK, (3).Kebijakan Mewujudkan tertib Administrasi kependudukan dan catatan spil yang cepat, murah dan transparan serta standard dan spesifikasi yang telah ditetapkan. Program Penatan Adminstrasi kependudukan dan Catatan Sipil, (4).Menata kelembagaan adminstrasi kependudukan yang berkelanjutan termasuk meningkatkan kualitas SDM; dengan inidikator Meningkatkan Validitas Asset Dinas Kependudukan,(5). Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam bidang administrasi informasi kependudukan, dengan indicator Meningkatnya Partisipasi Masyarakat,(6). Pemutakhiran data penduduk secara berkelanjutan melalui pelayanan pendaftaran oenduduk dan pencatatan sipil, indicator capaian kinerjanya adalah Efferktifitas Data kependudukan dan catatan sipil.

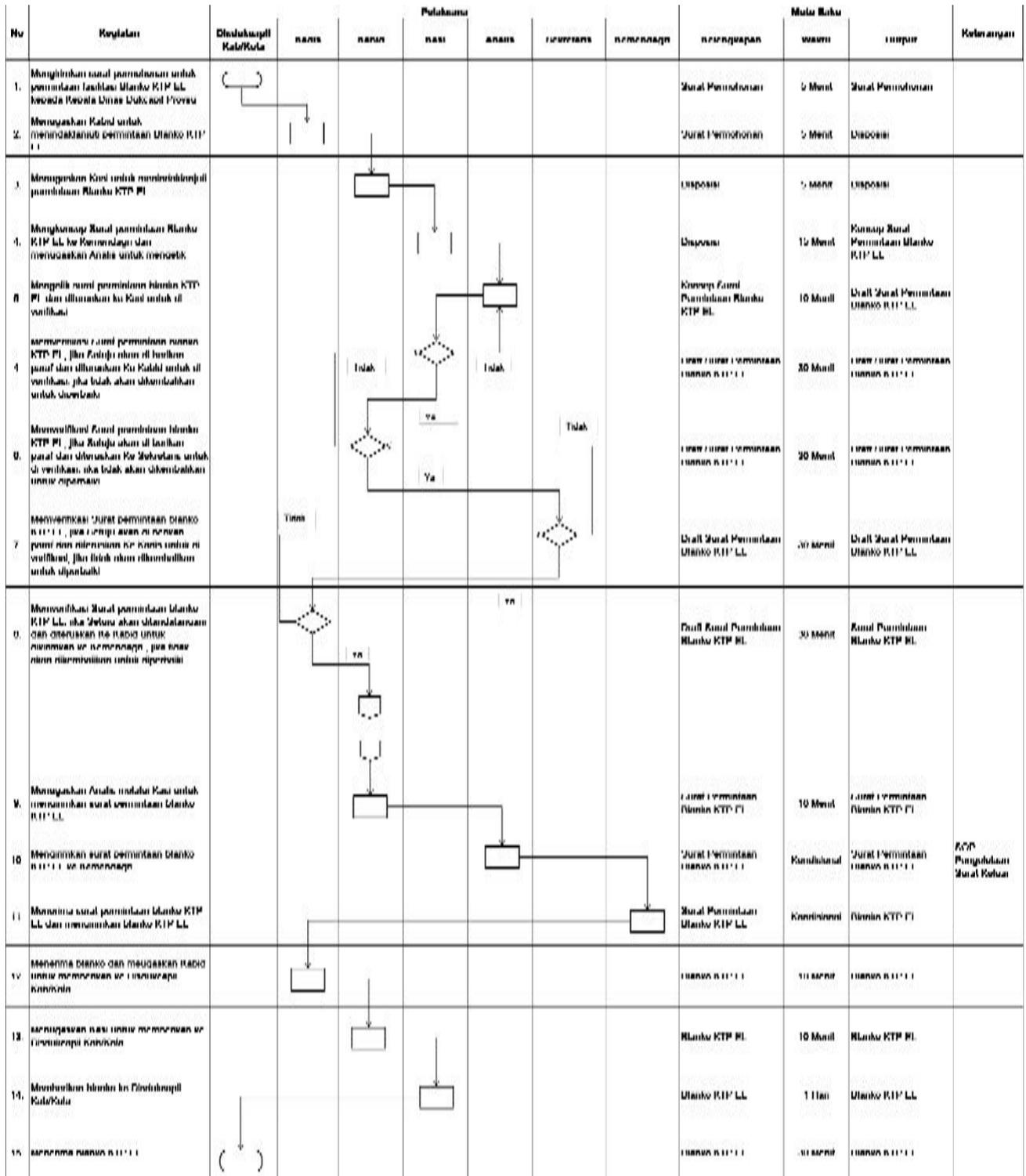
b. Prosedur Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara.

- 1) Prosedur Pelayanan administrasi Syarat dan tata cara Pemberian Hak akses bagi pengguna provinsi,kabupaten dan kota (Pasal 11 dan 12 Permendagri No.102 tahun 2009.



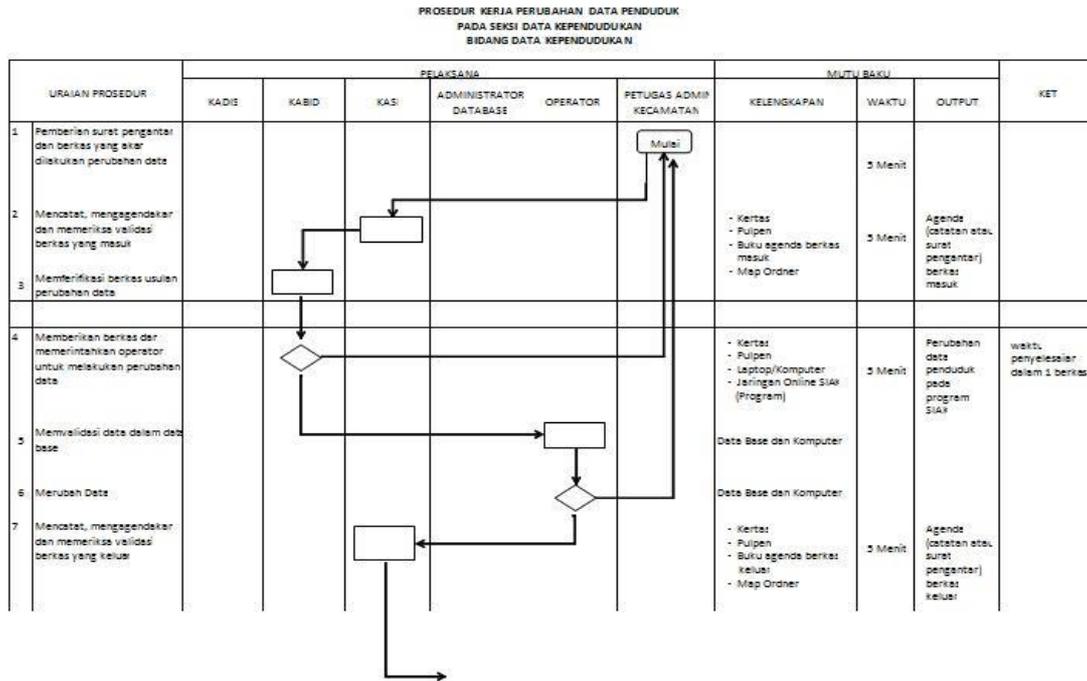
Gambar 1. Prosedur Syarat dan tata cara Pemberian Hak akses bagi pengguna provinsi,kabupaten dan kota (Pasal 11 dan 12 Permendagri No.102 tahun 2009.(Sumber : Sumutprov.go.id)

2) Prosedur untuk Pelayanan administrasi Blangko KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Sumatera Utara.



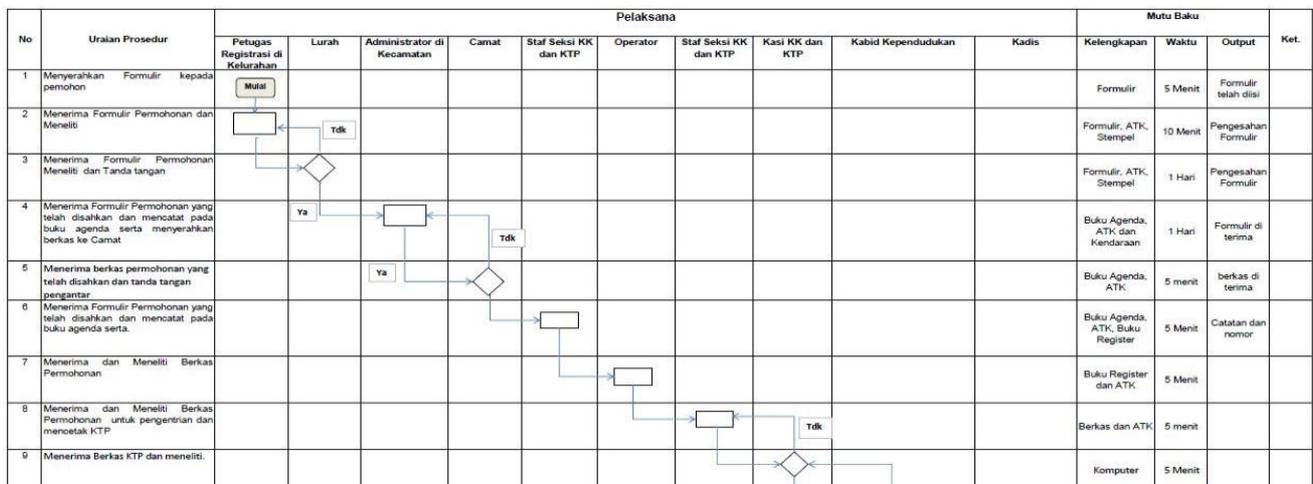
Gambar 2. Prosedur Kerja Pelayanan Administrasi untuk Blangko KTPel (Sumber : Sumutprov.go.id)

3) Prosedur Kerja dalam pelayanan administrasi Perubahan Data Penduduk di Dinas Kependudukan dan pelayanan sipil Kabupaten/ Kota provinsi Sumatera utara.



Gambar 3. Prosedur Kerja Perubahan Data Penduduk (sumber : Sumutprov.go.id)

4) Prosedur pelayanan administrasi Untuk Pembuatan KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan pelayanan sipil kabupaten/Kota provinsi Sumatera utara.



Gambar 4. Prosedur Kerja pembuatan KTP elektronik (sumber : Sumutprov.go.id)

c. Maklumat Pelayanan Disdukcapil Sumatera Utara

Maklumat dan staf berjanji Melaksanakan pelayanan terhadap OPD Lembaga penggunaan terkait pemanfaatandata kependudukan sesuai standart pelayanan yang telah ditetapkan demi meningkatkan kualitas pelayanan apabila tidak menempati janji tersebut kami siap memperbaiki sesuai dengan peraturan yang berlaku.(Sumutprov.go.id, 2022a)

Pada tanggal 25 Maret 2021, Yanuarlin, SE, M.Si menggantikan Ismael Sinaga sebagai Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara. Selanjutnya, pada tanggal 11 Mei 2021, Dra. Hj. Manna Wasalwa, MAP dilantik menjadi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara. Penyambutan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara dilaksanakan pada hari Senin, 17 Mei 2021 di Ruang Rapat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara yang dihadiri seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara. Dalam pertemuan tersebut, Yanuarlin memperkenalkan pejabat eselon III, IV dan seluruh Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara, serta melaporkan kondisi kinerja Administrasi Kependudukan Provinsi Sumatera Utara.

Penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE) berdasarkan Target Nasional Tahun 2021 adalah 18 Dokumen, namun masih ada 4 (empat) Kabupaten/Kota yang belum memenuhi target, yaitu:(1).Kabupaten Nias: 6 dokumen Dokumen, (2).Kabupaten Batubara: 7 Dokumen,(3).Kota Tanjung Balai: 6 Dokumen,(4).Kota Gunung Sitoli: 10 Dokume

Pelayanan Terintegrasi per April 2021, 33 Kabupaten/Kota sudah menerapkan pelayanan terintegrasi sesuai dengan target nasional tahun 2020. Terkait PKS dan Akses Data di Provinsi, ada 7 OPD dan 2 Lembaga berbadan hukum yang sudah implementasi pemanfaatan data dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara. Ke 7 (tujuh) OPD tersebut adalah:

(1).Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara ,(2).RSU Haji Medan,(3).Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Provinsi Sumatera Utara,(4).Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sumatera Utara ,(5).Dinas Kehutanan Provsu,(6).Dinas Koperasi dan UKM,(7) RS Jiwa Prof. Dr. M. Ildrem

Ke 2 (dua) lembaga berbadan hukum adalah:

- (1) Lembaga Pengembangan Tilawatil Qur'an Provinsi Sumatera Utara, (2) PT. Perkebunan Nusantara IV

Ada 3 (tiga) OPD yang masih menunggu persetujuan pemanfaatan data dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, yaitu:(1).Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara, (2).Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu, (3).Satgas Covid-19

Berdasarkan Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota Sumatera Utara terdapat 11 (sebelas) Kabupaten/Kota belum melakukan Perjanjian Kerjasama dan Implementasi Pemanfaatan Data Kependudukan sesuai Permendagri 102 tahun 2019, yaitu Kabupaten Nias, Kabupaten Mandailing Natal, Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Humbang Hasundutan, Kabupaten Samosir, Kabupaten Serdang Berdagai, Kabupaten Padang Lawas Utara, Kabupaten Nias Barat, Kota Sibolga, Kota Tebing Tinggi dan Kota Padang Sidempuan. Untuk Pelayanan Online, belum semua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang memiliki Aplikasi Online dalam pengurusan Dokumen Kependudukan. Yanuarlin menyampaikan bahwa berdasarkan Target Nasional Tahun 2021, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara masih rendah karena belum memenuhi Target Nasional yang telah ditentukan.

Program Dinas Kependudukan merupakan penjabaran rincian tentang langkah-langkah yang diambil untuk menjabarkan kebijakan Dinas kependudukan yang telah ditetapkan. Program kerja strategi merupakan langkah awal untuk melakukan pengukuran kerja instansi pemerintah. Program strategis instansi pemerintah merupakan integrasi antar keahlian sumber daya manusia dan sumber daya lain agar mampu menjawab tuntutan perkembangan lingkungan strategi, nasional dan global. Program kerja strategi tidak terlepas dari kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Program strategis hendaknya telah membahas mengenai masalah yang diperkirakan akan timbul diwaktu yang akan datang mungkin dapat berubah-ubah. Perubahan tersebut harus disusun dalam suatu tahapan yang konsisten dan berkelanjutan, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kinerja yang berorientasi kepada pencapaian hasil. Sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

2. Hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi Sumatera Utara.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sumatera Utara yang menjadi factor hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pemikiran yang terbayang oleh masyarakat adalah:

(1).Kurang memahami tentang cara pengajuan dan pengaplikasia KTP-el, Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran;(2).Pengurusan dokumen Kependudukan yang susah;(3).Adanya Calo calo yang selalu mengganggu untuk penurusan adminduk secara mandiri,(4).Proses pengurusan yang repot dan membutuhkan waktu yang lama dan menunggu antrian panjang

Ke 4 (empat) hal ini selalu menjadi kendala yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan baik secara internal maupun eksternal dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

H. Afifi Lubis, SH mengharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara bisa saling berdiskusi terkait permasalahan pelayanan dokumen kependudukan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/Kota. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang mengalami permasalahan seperti gangguan perekaman KTP-el, ketidaktersediaan Blanko KTP-el dan KIA. Afifi menyampaikan sebagai Indikator dan Forum Fasilitator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara diharapkan bisa memberikan jalan keluar, sehingga tidak akan lagi mengalami permasalahan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Melalui peran-peran tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara dapat memback-up permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, sehingga bisa memiliki kesamaan dalam pencapaian target kinerja.(Sumutprov.go.id., 2021)

E. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang penulis dapatkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara yang beralamat di Jl. Iskandar Muda No. 272 Medan Petisah, dinas ini sudah bekerja secara maksimal dalam melaksanakan Pelayanan administrasi dan kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan Peraturan Undang-

Undang ,Peraturan Presiden ,Peraturan Kemendagri dan peraturan dari Gubernur Sumatera Utara.

(1).Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara yang beralamat di Jl. Iskandar Muda No. 272 Medan Petisah yang bergerak dibidang jasa penyusunan program dan anggaran pengelola keuangan, pengelola perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara pengelola urusan ASN dan lain sebagainya yang tertera dalam Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 63 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara.(2).Para pegawai dan staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara telah melakukan pekerjaan yang sesuai dengan fungsinya masing- masing dengan baik. Dan membenahi hambatan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan admistrasi kependudukan dan pencatatan sipil di provinsi sumatera utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Dari. (2007). *layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada orang-orang yang tinggal di.dalam..yurisdiksinya.*
https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik#Penyelenggara %0A
- Fatimah, N. (2019). *Pelayanan Publik: Pengertian, Karakteristik, Hingga Tujuannya.*
<https://pelayananpublik.id/2019/07/13/pelayanan-publik-pengertian-karakteristik-hingga-tujuannya/> %0A
- JDIH BPK RI. (2013). *UU RI NO.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.*
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/40202> %0A
- Kalbarprov.go.id..(2017)..*Tentang.Administrasi.Kependudukan.*
[https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/tentang-administrasi-kependudukan#:~:text=Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan,pelayanan publik%2C pemerintahan dan pembangunan.](https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/tentang-administrasi-kependudukan#:~:text=Administrasi%20kependudukan%20adalah%20rangkaian%20kegiatan,pelayanan%20publik%20pemerintahan%20dan%20pembangunan.) %0A
- Prasetya, A. D. (2012). *Tantangan dalam Pelayanan Publik Kita Kini.* Paramadina.ac.id.
- Satria, A. (2016). *Materi Pelayanan Publik : Teori Pelayanan Publik Menurut Para Ahli.* Materibelajar.id. <https://www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html>
- Setiawan, E. (2012). *Arti kata pelayanan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online.* <https://kbbi.web.id/pelayanan>
- Suhairi, Hasibuan, A., & Dita Ayu Susmita. (2022). *Membuat Komunikasi Efektif Dalam Ekonomi Bisnis dan Kehidupan Sosial.* 2(2).
- Sumutprov.go.id. (2021). *Dinas Dukcapil Provsu Mengadakan Rapat Teknis Bina Aparatur Provinsi Dan Kabupaten/ Kota Tahun 2021.*
- Sumutprov.go.id. (2020). *Program Penataan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil.* <http://disdukcapil.sumutprov.go.id/berita/detail/program-penataan-administrasi-kependudukan-dan-catatan-sipil-> %0A
- Sumutprov.go.id..(2022a).*Maklumat.*
http://disdukcapil.sumutprov.go.id/asset/img_galeri/MAKLUMAT.jpg
- Sumutprov.go.id. (2022b). *Sebanyak 4,37 Juta Jiwa (29,5 %) Penduduk Sumut Tinggal di Medan dan Deliserdang, Edy Rahmayadi Sebut Perlunya Membangun Desa Menata Kota.* <https://sumutprov.go.id/artikel/artikel/sebanyak-437-juta-jiwa-295--penduduk-sumut--tinggal-di-medan-dan-deliserdang-edy-rahmayadi-sebut-perlunya-membangun-desa-menata-kota> %0A

