

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
KAMPAR DALAM PENGELOLAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
TAHUN 2017-2018**

Oleh : Andre Irawan

Email : -

Pembimbing : Drs. Raja Muhammad Amin, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Law Number 23 of 2006 concerning Population Administration, this Population administration contains the regulation and formation of a system that reflects reforms in the field of Population Administration. But in reality, the implementation of population administration management, especially in the E-KTP sector, has not yet been realized based on the management strategy stated in the Strategic Plan of the Population and Civil Registration Service of Kampar Regency for 2017-2018. The formulation of the problem in this study is how the Strategy of the Department of Population and Civil Registration of Kampar Regency in Population Administration Management for 2017-2018? .

This study aims to (1) describe the strategy of the Kampar Regency Population and Civil Registration Service in managing the 2017-2018 population administration, (2) describe the factors that hinder the strategy of the Kampar Regency Population and Civil Registration Service in managing population administration for 2017-2018. This research is a descriptive study with a qualitative approach. The location of this research was conducted at the Department of Population and Civil Registration of Kampar Regency. Data collection techniques used are through interviews and documentation. The data analysis technique used is an interactive analysis model.

The results of the study concluded that based on the observations and analysis of researchers on the realization of the implementation of administrative management strategies, especially in the field of E-KTP by the Department of Population and Civil Registration of Kampar Regency 2017-2018, it is still not optimal based on the service strategy stated in the Strategic Plan. The efforts made by the Population and Civil Registration of Kampar Regency are influenced by internal factors and external factors. Internal factors are inadequate human resources, as well as limited facilities and infrastructure. While external factors are low participation and understanding of the community as service users in carrying out administrative services, especially the management of E-KTP at the Department of Population and Civil Registration of Kampar Regency.

Keywords: Service Strategy, E-KTP Administration Management, Inhibiting Factors

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, salah satu agenda reformasi nasional yang dicanangkan oleh pemerintah adalah yang menyangkut otonomi daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah segenap kemampuan sumber daya dan potensi yang ada di daerah harus dimanfaatkan sebesar-besarnya dengan disertai kebijaksanaan dan langkah-langkah yang tepat guna tujuan pembangunan daerah. Kegiatan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan di daerah tercermin dalam Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (APBD). Di dalam APBD tersebut bukan hanya anggaran pembangunan saja dapat dilihat, tetapi juga seluruh dalam satu tahun anggaran yang bersangkutan tergambar dalam bentuk angka-angka sesuai dengan rencana yang telah digariskan oleh pemerintah daerah.

Salah satu urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan pemerintah daerah adalah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Demikianlah halnya dalam memberikan pengelolaan kepada publik,

aparatus pemerintah harus mengetahui tentang administrasi kependudukan khususnya bagi pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Setiap masyarakat, membutuhkan pengelolaan administrasi kependudukan untuk mendapatkan legalitas keberadaan mereka di dalam sebuah negara dan mendapatkan status hukum.

Di dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, administrasi Kependudukan ini memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang Administrasi Kependudukan. Dalam kependudukan memuat tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, yang dimaksud peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan peristiwa penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pengelolaan publik dan pembangunan sektor lain. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar No 4 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 27 bahwa Instansi Pelaksana diwajibkan menerbitkan dokumen kependudukan dan Surat Keterangan Kependudukan. Pengelolaan

Administrasi Kependudukan Sebagai langkah nyata yang dilakukan pemerintah, maka di setiap daerah (Kabupaten/Kota) dibentuk instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pengelolaan seperti pengelolaan pendaftaran penduduk dan pengelolaan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, penceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Catatan sipil adalah merupakan catatan yang berkaitan dengan kedudukan hukum seseorang untuk dapat dijadikan dasar hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang seperti perkawinan, penceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak perlu didaftarkan pada dinas kependudukan dan catatan sipil. Hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil adalah merupakan suatu lembaga resmi pemerintah yang bertugas memberikan pengelolaan pada bidang-bidang tersebut diatas mulai dari mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin mengenai peristiwa penting mengenai status seseorang. Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar berpedoman pada Peraturan Daerah No 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kampar. Sesuai UU No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan UU no 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pemerintah kabupaten/kota dapat membuat unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana yaitu satuan kerja di tingkat kecamatan yang melaksanakan pengelolaan pencatatan sipil dengan kewenangan menerbitkan akta.

Strategi merupakan cara yang ditempuh oleh dinas Kependudukan dan pencatatan sipil dalam mengakomodasi dan melaksanakan pelayanan dengan maksimal. Dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dilaksanakan

melalui Pemantapan **Empat Strategi Pengelolaan Administrasi Kependudukan. Strategi Pertama** : Pembangunan Data Base Kependudukan Data Kependudukan adalah data perseorangan dan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pengelolaan 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. Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam Register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan selanjutnya disebut 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.

Rencana kerja 2017 dan 2018 sebagai turunan dari Rencana Strategis juga mencantumkan Strategi Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil dalam meningkatkan pengelolaan administrasi Kependudukan di kabupaten Kampar.

Penulis memilih rentang tahun 2017-2018 sebagai tahun penelitian karena Rencana Strategis baru berjalan 2 tahun yaitu 2017-2018 sehingga hanya 2 tahun ini yang dapat dilihat bagaimana pelaksanaan strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Berdasarkan berita dengan judul “layani pembuatan 400 E-KTP setiap hari, kantor disdukcapil kampar disesaki warga” yang diliris oleh news.com pada tanggal 8 mei 2018. Menurut Muslim, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil “antrian perhari itu berada antara 300-700, sementara printer hanya mampu 200 saja ketika sebelum dapat hibah dari Bank Riau

Kepri. makanya layanan sangat tidak memuaskan bagi masyarakat. Setelah mampu mencetak 400, kami dihadapkan dengan fasilitas ruangan dan halaman kantor yang memang sangat terbatas” sehingga dapat diketahui bahwa alat printer/pencetak KTP hanya ada 2 dan 1 alat. Alat tersebut tidak cukup untuk melayani sampai 300 lebih masyarakat dalam sehari. Kemudian dengan banyaknya masyarakat yang mengurus KTP, Dinas hanya menyediakan 30 kursi saja sehingga banyak masyarakat yang berdiri dan tidak teratur. Ditambah lagi dengan pendingin ruangan/AC yang rusak.

Dalam Rencana Kerja tahun 2019 dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilaksanakan oleh dinas adalah meningkatkan data base penduduk kabupaten Kampar agar setiap penduduk memiliki dokumen kependudukan sehingga terwujudnya tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu “Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan”. Pencapaian tahun dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.4 Daftar Penduduk Yang Memiliki Dokumen Kependudukan Tahun 2018

JENIS ADMINISTRASI	KETERANGAN	JUMLAH
Kartu keluarga	Yang memiliki KK dengan Sistem SIAK berbasis NIK	181.744
	Yang belum memiliki KK	29.256
Kartu Tanda Penduduk	Penduduk wajib KTP EL	497.632
	Penduduk yang telah memiliki KTP-EL	416.754
	Penduduk yang belum memiliki	80.878

Sumber: Rencana Kerja Disdukcapil Kampar Tahun 2019

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa dari pengukuran kinerja pengembangan data base kependudukan telah direkam seluruh biodata penduduk kabupaten Kampar dan diperoleh data penduduk sebanyak 181.744 KK, 740.839 jiwa. Dengan demikian database yang valid sudah dapat dicapai 98.5 % (Rencana Disdukcapil 2019)

Berdasarkan fenomena – fenomena diatas, membuat penulis tertarik meneliti bagaimana Strategi dalam meningkatkan pengelolaan penerbitan KTP dengan judul **“STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR DALAM PENGELOLAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TAHUN 2017-2018”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan permasalahan pokok dalam melaksanakan penelitian yaitu : **“Bagaimana Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Dalam Pengelolaan Administrasi Kependudukan Tahun 2017 - 2018?”**

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Dalam Pengelolaan Administrasi Kependudukan Tahun 2017-2018.
- Untuk mengetahui faktor yang menghambat Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Dalam Pengelolaan Administrasi Kependudukan Tahun 2017-2018.

2) Manfaat Penelitian

a. Teoritis

- Sebagai masukan dan bahan informasi tentang data empiris yang dapat dipergunakan sebagai bahan

pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

2. Dapat menambah khasanah pengetahuan jurusan ilmu pemerintahan.

b. Praktis

1. Bagi Peneliti, sebagai wahana untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapatkan pada mata kuliah di jurusan Ilmu Pemerintahan.
2. Sebagai masukan bagi pemerintah Kabupaten Kampar terkhusus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.
3. Dapat menambah wawasan penulis dalam hal evaluasi pelaksanaan
4. Sebagai sumber data bagi pihak yang ingin melakukan penelitian dibidang yang sama.

D. Tinjauan Pustaka

1) Strategi Pemerintah

Strategi adalah langkah-langkah yang berisikan program-program indikatif untuk mewujudkan visi dan misi (Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar 2017-2022). Berdasarkan definisi dan teori diatas maka penulis merasa cocok dan sesuai dengan menggunakan teori strategi menurut Bintaro dan Mustopadidjaja serta Siagian yang menyatakan strategi adalah keseluruhan langkah (kebijakan-kebijakan) dengan perhitungan guna mencapai suatu tujuan atau untuk mengatasi suatu persoalan. (Riyadi Dan Deddy S Bratakusuma, 2003: 68). Sementara itu dalam literturnya tentang manajemen strategi, Siagian (1995) mengemukakan bahwa strategi adalah cara menentukan misi pokok suatu organisasi strategi merupakan keputusan dasar yang menyatakan secara garis besar.

Namun untuk menunjang dengan fenomena yang terjadi di kabupaten Kampar pendapat Lawton Rose (1994) mengemukakan secara implisit makna dari strategi, dimana ia mengemukakan supaya perencanaan strategis dan pengambilan keputusan-keputusan menjadi

efektif, serangkaian nilai-nilai yang berbeda perlu dimiliki oleh pemimpin senior, visi, kepemimpinan, kemampuan untuk bertindak proaktif, fleksibel dan berfikir kedepan adalah persyaratan yang perlu ada (Riyadi Dan Deddy, 2003 :69)

2) Pengelolaan Publik

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya Moenir (2012: 16) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pengelolaan publik atau pengelolaan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pengelolaan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Menurut Soedarsono et.al (2000:5) layanan dan dukungan kepada pelanggan dapat diartikan sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu diingat oleh para pelanggannya, memberikan citra positif di mata pelanggannya, pengelolaan dengan biaya yang terjangkau sehingga pada gilirannya pelanggan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan pengelolaan prima.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

II. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2017 – 2018

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang menjadi tanggung jawab

pemerintah kepada warganya. Salah satu jenis pelayanan publik yang merupakan kewajiban pemerintah dan memiliki peran strategis adalah pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil. Pelayanan publik di bidang kependudukan mencakup pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian dan penggantian akta yang rusak. Namun terdapat persoalan menunjukkan adanya keluhan masyarakat dalam berurusan dengan aparat, bahwa membuat E-KTP terkesan sulit, persyaratan yang di perlukan banyak, proses penyelesaian tidak tepat waktu, prosedur yang berbelit-belit, biaya administrasi yang tidak menentu, dan lain sebagainya.

Perencanaan pembangunan merupakan suatu fungsi utama manajemen pelayanan pembangunan dan sangat di perlukan, karena kebutuhan akan pembangunan lebih besar dari sumber daya (resource) yang tersedia. Melalui perencanaan pembangunan yang baik dapat dirumuskan kegiatan pembangunan yang secara efisien dan efektif dapat memperoleh hasil yang optimal dalam pemanfaatan sumber daya yang tersedia dan potensi yang ada.

Adapun strategi pelayanan dalam penanganan pengelolaan administrasi khususnya E-KTP oleh Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah dirumuskan melalui Rencana Strategis tahun 2017-2022 yang terdiri dari 4 arah kebijakan.

1. Strategi Pembangunan Data Base Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Pengembangan kependudukan di tujuikan untuk menciptakan keadaan penduduk tumbuh seimbang dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, mandiri dan sejahtera. Penduduk memegang peranan penting dalam upaya memperlancar proses pengembangan nasional dan daerah, karena penduduk

merupakan subjek sekaligus objek dalam pembangunan yang seharusnya mendapat manfaat dari pembangunan itu sendiri.

Peningkatan jumlah penduduk dari waktu ke waktu bagi dari angka kelahiran maupun jumlah penduduk keluar dan masuk di wilayah Kabupaten Kampar adalah tantangan bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam memvalidasi data kependudukan secara umum.

Data base merupakan salah satu proses yang sangat menentukan akurasi validasi data kependudukan untuk itu realisasi strategi data base kependudukan di bagi dalam 2 program yaitu pengelolaan data base kependudukan dan sosialisasi administrasi kependudukan keduanya memiliki capaian realisasi sebesar 56,5% dan 35,5%.

Upaya dari Disdukcapil Kabupaten Kampar dalam penyelesaian validasi data secara akurat melalui himbauan serta sosialisasi secara langsung khususnya kepada para aparatur pejabat di desa. Hal ini menurut peneliti adalah upaya yang nyata dalam menindak lanjuti kendala yang di hadapi oleh dari Disdukcapil Kabupaten Kampar itu sendiri.

Upaya-upaya tersebut mampu merealisasikan keberhasilan validasi data base kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Kampar melalui pengukuran kinerja pengembangan data base kependudukan telah di rekam seluruh biodata penduduk Kabupaten Kampar, diperoleh data penduduk yang valid dan terbaru sebanyak : 181.744 KK, 740.839 jiwa. Dengan demikian sasaran terwujudnya data base kependudukan Kabupaten Kampar yang valid telah dapat di capai sebesar 98,5% dari sasaran pencapaian target sebesar 98,80%, data dengan wajib KTP sebanyak 497.632 jiwa dan yang telah memiliki KTP sebanyak 416.754 jiwa, yang belum memiliki KTP tercatat sebanyak 80.878 jiwa. (hasil evaluasi renja di Tahun 2019).

Keberhasilan itu tentu di dukung oleh upaya-upaya strategis pihak

Disdukcapil Kabupaten Kampar dengan melakukan upaya dengan pelayanan keliling untuk perekaman KTP elektronik yang dilakukan di tempat-tempat umum guna mendatangi masyarakat yang ingin melakukan perekaman. Kegiatan tersebut bertujuan dalam meningkatkan pelayanan guna mempercepat pencapaian data perekaman E-KTP bagi masyarakat di Kabupaten Kampar.

Selain itu disisi pencetakan, kemudahan yang didapatkan oleh masyarakat dalam pelayanan E-KTP dapat berupa pengiriman E-KTP setelah dicetak dengan hanya mengambilnya dikecamatan yang berada di wilayah tempat tinggal masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu datang kembali ke Disdukcapil.

2. Strategi Pendaftaran Penduduk Disdukcapil kabupaten Kampar.

Strategi pendaftaran yang dimaksud adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan. Untuk itu seluruh aktifitas peristiwa penduduk harus tercatat dan terdokumen. Hal ini dapat di ketahui berdasarkan wawancara dengan bapak Supardi, S.Hut. T selaku Kabid Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan yakni :

"untuk menyelesaikan pencatatan pendaftaran biodata penduduk Disdukcapil Kabupaten Kampar mewajibkan masyarakat untuk melaporkan setiap peristiwa yang berkaitan dengan dibutuhkannya dokumen. Dalam hal ini saya selaku Kabid Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan sering melakukan pencatatan pendaftaran biodata penduduk dengan langsung turun ke masyarakat bahkan ke beberapa Sekolah Menengah Atas (SMA) untuk mempercepat proses penyelesaian mengingat banyak warga yang memiliki akses cukup jauh dengan Kabupaten. (Wawancara dengan bapak Supardi, S.Hut. T, 23 Januari 2020 pada pukul 14.40 WIB)."

Pendaftaran penduduk pada hakekatnya merupakan pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas dan surat keterangan kependudukan. Dalam pelayanan pendaftaran penduduk, masalah yang dihadapi sering terjadi pemberian data individu yang tidak sesuai dengan data sesungguhnya, dan tidak ditunjang dengan dokumen lain. Akibat dari permasalahan ini, data individu menjadi kurang akurat dan masyarakat mengalami kesulitan dalam pelayanan publik lainnya, seperti bidang kesehatan, pelayanan perbankan dan lain-lain.

3. Strategi pencatatan Sipil Disdukcapil Kabupaten Kampar

Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang pada Instansi Pelaksana meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan (non muslim), perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan dalam Register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana. Setiap peristiwa penting dicatat dan dilengkapi dokumen pencatatan sipil. Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu dokumen kependudukan yang berperan penting bagi penduduk. Hal ini disebabkan dengan kepemilikan KTP, seorang terdaftar sebagai penduduk di suatu wilayah secara legal dan memiliki hak sebagai penduduk antara lain mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah. Pada saat ini proses pembuatan KTP mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Hal ini disebabkan perkembangan teknologi yang demikian pesat serta kebutuhan akan keakuratan data yang semakin mendesak sehingga di gunakan teknologi dalam pembuatan KTP.

Program nasional E-KTP hadir setelah dibuatnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dimana pasal 64 ayat (3) di

sebutkan bahwa dalam KTP harus di sediakan ruang untuk memuat kode keamanan dan rekaman elektronik pencatatan peristiwa penting. Kendala-kendala teknis bagi masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan kiranya dapat dieliminasi sehingga pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil dapat dilakukan oleh masyarakat dengan mudah, murah dan tidak berbelit-belit. Termasuk keberadaan sarana dan fasilitas pelayanan sesuai dengan fungsinya, Sarana itu tidak hanya dilihat dari aspek penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan dalam proses pelayanan administratif.

Kendala-kendala teknis bagi masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan kiranya dapat dieliminasi sehingga pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil dapat dilakukan oleh masyarakat dengan mudah, murah dan tidak berbelit-belit gunanya dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan dalam proses pelayanan administratif.

Permasalahan yang paling dominan pada pelayanan pencatatan sipil adalah masih rendahnya pelaporan atas terjadinya peristiwa kematian. Rendahnya pelaporan kematian disebabkan masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam pelaporan kematian. Akibat dari hal ini, validasi data dari peristiwa kematian belum memberikan kontribusi positif terhadap akurasi data kependudukan.

Pelayanan publik terhadap masyarakat oleh kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kampar, bukan lagi merupakan hal yang baru, karena pelayanan masyarakat sudah ada sejak berdirinya kantor tersebut. Kegiatan yang di lakukan oleh pemerintah daerah sudah

tepat karena hal tersebut adalah sesuatu yang sangat penting, dan perlu ditangani dengan baik karena menyangkut kepentingan masyarakat dan negara sebagai pegangan masyarakat sebagai warga Negara. Rasa tanggung jawab untuk menyelenggarakan tertib administrasi terkait proses pencatatan sipil oleh Dukcapil Kabupaten Kampar juga merupakan bukan hal mudah dalam melaksanakannya.

Adanya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dari angka peningkatan sasaran penataan administrasi hal ini di pengaruhi oleh beberapa inovasi dan bantuan pihak ketiga seperti : adanya bantuan sarana dan prasarana oleh bank Riau Kepri, turun langsung ke desa untuk melakukan perekaman E-Ktp, diadakannya pilpres pada tahun 2019 lalu mendorong Disdukcapil menyediakan 1000 blangko untuk memfasilitasi masyarakat yang belum memiliki E-Ktp untuk mengikuti pemilu, serta turun ke beberapa sekolah tingkat SMA/SMK sederajat untuk melakukan perekaman E-KTP.

Tingginya angka yang belum memiliki merupakan salah satu faktor yang mendorong strategi pencatatan sipil harus lebih giat dalam mengumpulkan data dilapangan agar data aktual terkait kebutuhan administrasi dapat di kalkulasikan secara tepat.

4. Strategi Pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Disdukcapil Kabupaten Kampar

Perubahan-perubahan atas kebutuhan masyarakat hari ini juga harus diikuti dengan perubahan pelayanan publik itu sendiri. Pengembangan sistem manajemen organisasi jaringan sebagai suatu upaya untuk dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.

Informasi kependudukan memiliki perann strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan karena data administrasi penduduk merupakan dasar/landasan perencanaan kegiatan pembangunan. Sehingga pengelolaannya perlu ditata dengan sebaik-baiknya dengan menggunakan suatu sistem dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja sekaligus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sistem Informasi Adminitrasi Kependudukan (SIAK) dan E-KTP merupakan salah satu peran strategis untuk pelaksanaan penyediaan layanan publik yang lebih efektif dan efisien dalam proses percepatan pelayanan. Penggunaan Siak mampu mempercepat penyelesaian proses pelayanan E-KTP, selain itu kualitas yang dihasilkan lebih bagus serta biaya yang lebih murah.

SIAK dalam pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan salah satu jenis perangkat lunak (*software*) yang dapat digunakan untuk membantu proses pengelolaan data keendudukan pada satu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan adiministrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Menyadari akan keterbatasan peralatan yang ada saat ini melalui sistem yang manual maka Disdukacopil Kabupaten Kampar mengupayakan dalam pengembangan prosedur telah dilakukan dengan mempermudah persyaratan pengurusan E-KTP. Masyarakat yang ingin mengurus E-KTP cukup membawa fotokopi KK atau fotocopy KTP yang lama untuk dapat melakukan perekaman tanpa perlu membawa surat pengantar RT, RW atau Lurah seperti dulu.

Perencanaan upaya perbaikan layanan yang tertuang dalam Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar merupakan upaya taktis yang diharapkan mampu menyelesaikan kendala dan hambatan dalam melakukan upaya layanan admnistrasi khususnya E-KTP.

Pengembangan sistem informasi kependudukan juga di upayakan melalui pemanfaatan beberapa media sosial, serta media massa lainnya agar masyarakat pengguna layanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar mendapatkan akses kemudahan dalam melakukan pelayanan.

Diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Retno Susilowati, MH. SE selaku Seketaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar bahwa selain upaya meningkatkan kualitas SIAK Disdukcapil juga mendorong peningkatan mutu SDM aparatur/pegawai dengan melakukan beberapa kegiatan/program seperti pelatihan *E-Learning* berbasis teknologi, mengirim beberapa tenaga honorer dan staf untuk training berkenaan teknologi SIAK langsung ke Pusat (Kementrian). Program/Kegiatan ini dilakukan secara berkala oleh Disdukcapil Kabupaten Kampar sebagai bentuk upaya meningkatkan kualitas dari Sumber Daya Manusia pegawai/aparatur yang ada.

Berdasarkan laporan hasil realisasi dokumen Lakip Disdukcapil tahun 2018 dapat diketahui bahwa keberhasilan pencapaian kerja penunjang kelembagaan SIAK mencapai presentase sebesar **78,6%**. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terobosan SIAK merupakan strategi yang cukup berhasil dalam menunjang pengelolaan administrasi khususnya E-KTP.

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, perkembangan jumlah penduduk setiap tahunnya terus bertambah. Pada tahun 2017 jumlah penduduk Kampar adalah 832.387 sedangkan pada Tahun 2018 jumlah penduduk mengalami peningkatan yaitu 851.837 jiwa, dimana jumlah laki-laki 503.523 jiwa sedangkan jumlah perempuan yaitu 348.314 jiwa. Dengan jumlah penduduk yang cukup tinggi maka SIAK sangat berperan penting dalam melakukan pemetaan data kependudukan

serta melakukan pengelolaan data demi tercapainya tertib administrasi, dengan adanya SIAK maka pengelolaan data sudah lebih mudah cepat dan akurat.

B. Faktor yang menghambat Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Dalam Pengelolaan Administrasi Kependudukan Tahun 2017-2018

Pelaksanaan suatu kebijakan tidak terlepas dari faktor yang menghambat jalannya kebijakan tersebut. Munculnya faktor penghambat kadangkala tidak dapat di prediksi pada saat menyusun kebijakan tersebut, faktor penghambat muncul ketika berjalannya kebijakan. Faktor penghambat inilah yang menjadi bahan untuk dapat di evaluasi sehingga dalam perjalanan selanjutnya tidak ada hambatan lagi dan tujuan dari kebijakan tersebut dapat tercapai dan hasilnya dapat menjadi manfaat bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan dapat di ketahui bahwa masih ada faktor-faktor yang menghambat Disdukcapil Kabupaten Kampar dalam mewujudkan wajib tertib administrasi khususnya dalam hal pencetakan E-KTP. Faktor penghambat tersebut di pengaruhi dari *faktor internal* dan *faktor eksternal* dari Disdukcapil Kabupaten Kampar itu sendiri.

Terdapat dua jenis faktor hambatan Disdukcapil Kabupaten Kampar dalam melaksanakan pelayanan administrasi khususnya E-KTP yaitu faktor internal terdiri dari : Sarana dan Prasarana, SDM (aparatur dan faktor eksternal yang terdiri dari rendahnya partisipasi masyarakat.

1. Faktor Internal

Setiap organisasi menghadapi masalah lingkungan strategis baik lingkungan internal maupun eksternal. Lingkungan internal mencakup faktor lingkungan yang berpengaruh pada kinerja organisasi yang dapat dikendalikan secara langsung.

Analisis lingkungan internal adalah gambaran potensi-potensi yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Kampar yang mempengaruhi terhadap kinerja dan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi yang didalamnya mencakup (1) sumber daya manusia (aparatur); serta (2) sarana dan prasarana;

1.1 Sumber Daya Manusia (aparatur)

Jumlah pegawai berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kerja dalam melaksanakan tugas dan fungsi sehingga dapat berjalan optimal dan menjamin sistem pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik. Namun sumber daya manusia (aparatur) merupakan salah satu faktor penghambat internal dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi khususnya E-KTP. Dalam rangka menjalankan pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Kampar di Tahun 2017 memiliki pegawai sebanyak 107 orang dengan status sebagai berikut : - ASN (37 Orang), -Tenaga Honor daerah (4 Orang), -Tenaga Harian Lepas Operator (57 Orang), -Tenaga Harian Lepas Honor Kantor (9 Orang).

Masalah internal terkait SDM aparatur yang menghambat Disdukcapil Kabupaten Kampar dalam melaksanakan pelayanan publik administrasi adalah berkaitan dengan dua (2) hal yang pertama yaitu berkaitan dengan terbatasnya jumlah dari pegawai/staf yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan layanan, dan yang kedua adalah kualitas dari SDM aparatur penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

Keterbatasan anggaran yang kemudian menyebabkan Disdukcapil Kabupaten Kampar dalam melaksanakan pelayanan publik harus membatasi jumlah pegawai honor. Sehingga untuk menyelenggarakan pelayanan publik tersebut maka pegawai tetap yang sudah ada sebelumnya yang kemudian merangkap menjadi staf pelayanan contohnya pelayanan yang ada di Bagian Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk, tetapi untuk staf di Bagian

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan maka Disdukcapil tetap menambah jumlah staf honor yang masih berumur produktif, hal ini tentu untuk mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Selain itu honor yang diterima bagi para pegawai/staf yang baru juga dirasakan belum mencukupi kebutuhan yang diharapkan. Hal ini menurut peneliti dapat mempengaruhi semangat para pegawai dalam bekerja memberikan pelayanan publik yang optimal.

Disamping kuantitas, kualitas dari kemampuan dan pemahaman pegawai tetap terhadap pelaksanaan standar pelayanan administrasi juga minim. Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan hal ini juga didorong oleh faktor usia para pegawai yang kebanyakan sudah berumur di atas 40 tahun, sehingga menyebabkan kebanyakan pegawai gaptek dan kurang faham terhadap regulasi.

Rendahnya kesadaran dan tanggung jawab para pegawai di Disdukcapil Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan administrasi berdasarkan aturan (SOP) yang sudah ada merupakan salah satu pemicu hambatan pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kampar.

Oleh karena itu pendidikan dan pelatihan sebagai bagian internal dari kebijakan personil dalam rangka pembinaan pegawai sebagai sarana pembinaan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis juga untuk memantapkan sikap mental pegawai perlu ditingkatkan secara bertahap dan berkesinambungan untuk menyesuaikan antara tanggung jawab dan pekerjaan dengan kemampuan, keterampilan dan kecakapan serta keahlian dari pegawai. Dengan demikian setiap pegawai diberi kesempatan untuk dapat meningkatkan pengetahuan serta keterampilan yang pada akhirnya mampu meningkatkan kerja.

1.2 Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sangat dibutuhkan oleh setiap

organisasi dimanapun dalam menyelenggarakan kegiatannya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Agar semua kegiatan yang berhubungan dengan perbekalan kantor baik yang bersifat administrasi maupun teknis operasional dapat dijalankan dengan baik dan efisien, maka pelaksanaan atau pelayanan sarana dan prasarana kantor harus dilakukan dengan baik.

Keterbatasan fasilitas sarana dan prasarana yang ada Disdukcapil Kabupaten Kampar juga menjadi salah satu penghambat dalam pelaksanaan standar pelayanan publik.

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan ruangan yang sempit tidak sepadan dengan kapasitas antrian masyarakat pengguna layanan E-KTP yang akhirnya menyebabkan antrian yang panjang dan tidak beraturan sehingga menyebabkan beberapa masyarakat yang tidak sabar menunggu antrian.

Berkaitan dengan kondisi ruangan pelayanan di bagian pelayanan administrasi khususnya bidang E-KTP yang sempit dan terbatas membuat salah satu faktor penghambat pelaksanaan standar pelayanan publik akan di selenggarakan di ruang tersebut.

2. Faktor Eksternal

Setiap organisasi menghadapi masalah lingkungan strategis baik lingkungan internal maupun eksternal. Lingkungan internal mencakup faktor lingkungan yang berpengaruh pada kinerja organisasi yang dapat dikendalikan secara langsung. Sedangkan lingkungan eksternal merupakan faktor lingkungan yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi berada diluar kendali organisasi, tetapi ikut mempengaruhi kinerja organisasi.

Analisis lingkungan eksternal adalah faktor-faktor diluar lembaga kedinasan yang ikut mempengaruhi dan mewarnai terhadap kebijakan pembangunan pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Kampar. Dalam hal ini faktor-faktor luar termaksud adalah rendahnya pemahaman masyarakat serta

pelaksanaan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik itu sendiri (pengawasan eksternal).

2.1. Rendahnya Kesadaran Masyarakat

Dalam pelaksanaan layanan administrasi rendahnya partisipasi masyarakat untuk turut andil melakukan pelayanan publik yang kooperatif juga menjadi faktor penghambat dari pelaksanaan pengelolaan administrasi itu sendiri.

Rendahnya kesadaran dalam wajib tertib administrasi ini juga di akibatkan oleh kekecewaan masyarakat atas beberapa oknum/pejabat yang meminta tarif untuk penyelesaian E-KTP agar bisa di percepat berikut hasil wawancara dengan masyarakat salah satu pengguna layanan E-KTP yakni Bapak Anto :

“awalnya saya memang sangat malas untuk mengurus KTP sebelumnya saya juga urus ktp istri tetapi ada pejabat/oknum meminta sejumlah uang agar urusan saya di percepat, sedangkan saya datang memang jauh dari kampung , ikut antrian dan akhirnya mendapatkan pengelolaan yang tak bisa selesai hari itu juga. Namun karena ada kepentingan yang mendesak dan mengharuskan saya membuat ktp akhirnya saya harus bolak-balik untuk mengurus dan sudah cukup lama sekitar satu minggu belum juga selesai sedangkan di SOP di janjikan paling lama hanya 2-3 hari” (Wawancara dengan Bapak Anto, 25 Januari 2020 pada pukul 13.05 WIB)

Dari wawancara diatas dapat di ketahui bahwa respon buruk yang di dapatkan msyarakat dalam melakukan pelayanan admnistrasi khususnya E-KTP adalah salah satu faktor yang akhirnya menyebabkan masyarakat enggan dan bahkan tidak berkeinginan untuk melakukan perekaman E-KTP di Disdukcapil kabupaten Kampar.

Rendahnya kesadaran masyarakat dalam wajib administrasi juga di dorong

oleh tidak optimalnya proses sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Kampar melalui koordinasi Kecamatan maupun Desa sehingga masyarakat tidak mendapat akses informasi secara utuh.

III. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi serta sumber rujukan yang telah diolah. Maka berdasarkan metode dan proses tersebut diperoleh kesimpulan bagaimana Pelaksanaan Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Dalam Pengelolaan Administrasi Kependudukan Tahun 2017-2018. berikut ulasan kesimpulan yang penulis uraikan :

1. Dalam pelaksanaan 4 strategi berupa program atau kegiatan dari beberapa strategi pengelolaan administrasi khususnya E-KTP masih mengalami banyak kendala dalam rangka mewujudkan tertib administrasi berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan hal ini juga didukung lemahnya keberhasilan strategi mengakibatkan banyak praktek pengelolaan pelayanan yang tidak optimal.

2. Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan administrasi di pengaruhi oleh faktor intenal dan fator eksternal.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis, yaitu sebagai berikut :

1. Pelaksanaan strategi yang telah tertuang dalam kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar harus konsisten dalam merealisasikan pencapaian strategi berdasarkan kegiatan/program yang telah dirumuskan.

2. Melakukan tindakan solutif terhadap hambatan atau kendala yang

menjadi faktor penghambat pelaksanaan dari strategi yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sugiono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.