

**KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL  
(STUDI INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL DI KOTA SURAKARTA)**

Oleh :

Rahmad Purwanto Widiyastomo 1) Aris Toening Winarni 2)

- 1) FISIP UNTAG Semarang Jln Pawiyatan Luhur Bendan Dhuwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. Email : ([rachmad-purwanto@untag.smg.ac.id](mailto:rachmad-purwanto@untag.smg.ac.id))
- 2) FISIP UNTAG Semarang Jln Pawiyatan Luhur Bendan Dhuwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. Email : ([aris-toening@untag.smg.ac.id](mailto:aris-toening@untag.smg.ac.id))

*Abstract*

*The research objectives of the Study of Education Service Innovation for Population Administration and Civil Registration in the City of Surakarta are. The objectives of the research on the study of innovation in population administration services and civil registration in the city of Surakarta are (1) describe the innovation in population administration services and sivil regrestation, (2) describe the supporting factors for service improvement and The type of research is a qualitative descriptive research method. The results of the research show that the service innovation that has been implemented by the Department of Population and Civil Registration of the City of Surakarta has brought good success to the performance of population administration services and civil disabilities in recording population data speed, child identity cards (KIA), integrated services, mobile car services, bringing closer to community and support the completeness of other service sectors, such as data on health, education, social and voter data for general elections and regional head elections.*

*Kata kunci : population administrative service, quick wins*

Abstrak

Tujuan penelitian Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surakarta adalah (1) mendeskripsikan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (2) menggambarkan faktor-faktor pendukung peningkatan layanan dan. Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang telah dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta telah membawa keberhasilan yang baik bagi capaian kinerja pelayanan dengan hasil yang baik, yaitu capaian perekaman data kependudukan, kartu identitas anak, pelayanan terpadu, mobil keliling, mendekati pada masyarakat dan mendukung kelengkapan bidang-bidang layanan lainnya, seperti data kesehatan, pendidikan, sosial dan data pemilih untuk pemilihan umum dan pemilihan kepala daerah.

*Kata kunci : administrasi kependudukan, pelayanan dan quick wins*

## A. Pendahuluan

Arah kebijakan pengembangan inovasi pemerintahan daerah dan pelayanan publik prima mengacu Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, terutama pada Pasal 4 dan Pasal 5 menegaskan bahwa inovasi daerah bersifat strategis bagi pengembangan pemerintahan daerah secara menyeluruh, meliputi bidang-bidang sebagai berikut :

1. Inovasi Tata Kelola Pemerintahan Daerah, merupakan inovasi dalam pelaksanaan manajemen Pemerintahan Daerah yang meliputi tata laksana internal dalam pelaksanaan fungsi manajemen dan pengelolaan unsur manajemen pemerintahan.
2. Inovasi Pelayanan Publik, merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik.
3. Inovasi Daerah Lainnya, merupakan segala bentuk inovasi dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah (PP No. 38 Tahun 2017)

Arahan Bappenas (2020) bagi pengembangan inovasi daerah adalah menumbuhkan kreativitas daerah otonom mewujudkan enam (6) hal penting

dalam upaya meningkatkan kepercayaan dunia usaha dan masyarakat; meningkatkan partisipasi antar pelaku; memperkuat akuntabilitas kinerja; peningkatan kualitas pelayanan dan tentunya daya saing menjadi meningkat. Secara rinci dapat dikemukakan sebagai berikut : (1) inovasi daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik akan mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah (meningkatkan kepercayaan publik); (2) Inovasi tata kelola di daerah akan membuka akses kepada berbagai pemangku kepentingan untuk berpartisipasi dalam pembangunan daerah (meningkatkan partisipasi antar pelaku); (3) Praktek-praktek inovasi mampu membantu pemerintah daerah meningkatkan capaian sasaran kinerja pembangunan (memperkuat akuntabilitas kinerja); (4) Dengan inovasi maka penyelenggaraan pelayanan publik di daerah lebih efektif dan efisien baik secara kualitas maupun tata kelola (peningkatan kualitas pelayanan) ; dan (5) Inovasi dapat meningkatkan daya saing daerah dalam berkompetisi di era global dan revolusi industri 4.0 dengan begitu maka secara keseluruhan meningkatkan daya saing nasional (meningkatkan daya saing); (6) Melalui

inovasi diharapkan daerah dapat mencapai kemandirian dan perlahan mengurangi ketergantungan pada pemerintah pusat baik dalam hal finansial maupun tata kelola (mendorong kemandirian) (Bappenas, 2020).

Pelayanan publik yang prima, peningkatan kapabilitas birokrasi menjadi pengungkit reformasi birokrasi menyesuaikan perkembangan global, harapan masyarakat dan dunia usaha. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan, dalam kajian ini terutama pada pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (adminduk dan capil) untuk menjawab salah satu kebutuhan masyarakat dan kehadiran negara dalam mewujudkan hak sipil warga negara. Prioritas peningkatan layanan yang bersifat strategis tersebut, menyangkut 2 (dua) focus meliputi :

1. Pelayanan sektor-sektor tertentu yang strategis dan memerlukan jangka waktu secara bertahap untuk melakukan peningkatan kualitasnya dan
2. Menjadi *Quick Wins* dengan fokus perubahan yang dengan cepat: dapat dilakukan perubahannya; dapat diterapkan dalam waktu tidak lebih dari satu tahun; merupakan satu fungsi dari pemerintah yang sangat dirasakan oleh masyarakat/ pemangku kepentingan (*stakeholders*); dan perubahan yang dilakukan memberikan dampak yang

sangat berarti bagi masyarakat. (Reformasi Birokrasi Kota Surakarta, 2018)

Dua aspek tersebut pada akhirnya dapat memberikan citra positif terhadap kinerja birokrasi yang luwes dan dinamis sedang dilakukan oleh pemerintah Kota Surakarta dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dispendukcapil Kota Surakarta atas prestasi dan keberhasilannya mendapatkan beragam penghargaan nasional dan standardisasi internasional. Penghargaan antara lain : Inovasi Terbaik Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2014, tahun 2015 dan Tahun 2017 dan termasuk Top 99 Inovasi Pelayanan Publik dari Kemenpan dan RB Tahun 2017, Penghargaan dari Kementerian PP dan PA, Penghargaan Inovative Government Award (IGA) dan Penghargaan Wilayah Birokrasi Bebas Korupsi (WBK) dari Kemenpan dan RB. Sedangkan standardisasi internasional dengan Sertifikasi ISO 9001 sejak tahun 2010 dan terus diperbaharui pada tahun 2015 dari Badan Sertifikasi Dunia Euripean Quality Assurance (EQA) tahun 2016 serta komitmen meningkatkan pelayanan prima dari pimpinan daerah.

Terkait dengan pentingnya pelayanan publik dalam hal administrasi

kependudukan dan pencatatan sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta telah melakukan inovasi pelayanan kependudukan dan catatan sipil. Berdasarkan penjelasan tersebut penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kota Surakarta, serta ingin menemukan faktor-faktor pendukung peningkatan layanan kependudukan dan catatan sipil.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Pelayanan Publik dan Inovasi Pelayanan. Pelayanan Publik secara terminologi adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005), memberikan pengertian pelayanan publik adalah kepercayaan publik yang harus dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Dijelaskan bahwa nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada

masyarakat tentang pelayanan yang diberikan dan pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat, sebab kepercayaan masyarakat merupakan dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Inovasi Pelayanan Menurut Rogers (dalam Rina, 2013) inovasi ialah sebuah ide, praktik, ataupun objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Menurut Muluk, inovasi berarti suatu upaya untuk mengubah sesuatu, sehingga menjadi sesuatu yang baru (Muluk, 2008). Selain itu di penelitian tersebut beliau menambahkan. Bahwa inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih selektif. Menurut Suryani (2008), inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak terbatas pada produk. Dari beberapa definisi inovasi yang sudah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa sebuah inovasi di dalam penelitian ini ialah, suatu hal baru dengan kreativitas baru yang diciptakan untuk menambah nilai suatu produk dari yang sebelumnya.

Kerangka Pemikiran, Pelayanan

secara langsung dirasakan manfaatnya bagi warga negara dan melaksanakan konvensi internasional adalah perlindungan pribadi warga negara, kelengkapan dokumen pribadi yaitu administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang merupakan pelayanan statistik sepanjang hayat. Pelayanan sejak manusia lahir, bertumbuh dan sesuai perkembangan penduduk samapi dengan meninggal dengan penetapan pendaftaran kependudukan dan akta pencatatan sipil.

Penyelenggaraan pelayanan adminduk dan capil diwujudkan melalui strategi peningkatan pelayanan secara prima dalam rangka penyelenggaraan pelayanan yang semakin baik dan berstandar internasional dan melaksanakan kesepakatan global sesuai dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goal's*) dengan miles stones sebagai berikut :



Gambar 1 : Milesstone Peningkatan  
Adminduk dan Capil

Tipe penelitian penelitian deskriptif kualitatif dengan lokus di Kota Surakarta serta focus pada inovasi pelayanan kependudukan dan catatan sipil, Data yang dikumpulkan adalah data sekunder dari (1) Perangkat Daerah tentang kebijakan, regulasi dan publikasi pelayanan, sumberdaya ASN, jenis-jenis pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil; (2) Badan Pusat Statistik tentang data umum wilayah, kependudukan, profil ; kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan Teknik wawancara dan observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh di lapangan dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif dan analisis perbandingan secara deskriptif. Analisis data yang bersifat kuantitatif dipergunakan analisis tabel dan persentase (%), dengan demikian dapat diketahui tentang perkembangan dan perubahannya dari tahun ke tahun.

## B. Metode Penelitian

### C. Hasil Penelitian

Hasil pengumpulan data yang bersifat kualitatif dikemukakan secara ringkas dengan table atau matrik sebagai berikut :

Tabel 1. Matrik perolehan data lapangan

No	Data	Pengumpulan Data	Analisis Data	Hasil
1	Data Profil Daerah (data sekunder)	Dokumentasi	Deskriptif; analisis tabel	Penggambaran data dan informasi tentang kondisi daerah dan kondisi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Surakarta.
2	Data SDM Aparat (data sekunder)	Dokumentasi	Deskriptif; analisis tabel	Penggambaran data dan informasi tentang cakupan pelayanan dan jenis pelayanan adminduk dan Capil
3	Data Kinerja (data primer/isian OPD)	Dokumentasi	Deskripsi dan analisis tabel	Gambaran tentang capaian pelayanan kependudukan dan Capil
4	Data jenis-jenis pelayanan yang sifatnya inovasi dan pembaruan yang	Wawancara dan dokumentasi	Deskripsi	Deskripsi tentang jenis-jenis pelayanan, pembaruan pelayanan dan

Berdasarkan Undang-Undang Nonor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menganatkan penyelenggaraan urusan kependudukan dan pencatatan sipil menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten/kota. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan lebih dekat, cepat dan sesuai dengan perubahan kondisi dinamikan kependudukan di daerah. Pemerintah Pusat menetapkan standar

nasional (dalam bentuk Sistem Informasi Administrasi Kependudukan/SIAK) yang bersifat terpadu. Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (Adminduk dan Capil) sebagai bentuk pengakuan negara dan perwujudan hak azasi manusia tentang keberadaan warga negara, pelaksanaan hak anak dan perlindungan warga negara berdasarkan peraturan perundangan sebagai berikut :

Tabel 2. Matrik data Peraturan Perundangan

No	Peraturan Perundangan	Amanat Kepada Pemerintah Daerah
1	UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengakuan hak anak dalam rangka perlindungan anak</li> <li>• Pelaksanaan KIA dan pengakuan keberadaan dan hal untuk memperoleh pelayanan dasar bagi tumbuh kembang anak</li> <li>• Hak dan perlindungan bagi anak sebagai generasi penerus.</li> </ul>
2	UU Nomor 23 Tahun 2006 dan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemerintah kabupaten/kota sebagai penyelenggara pelayanan adminduk dan capil secara lengkap dengan inovasi baru;</li> <li>• Pelayanan cepat, mudah dan sederhana sebagai perwujudan dari konvensi internasional.</li> <li>• Pelayanan adminduk dan capil terkait dengan penyelenggaraan pelaksanaan bidang-bidang pembangunan lainnya (berbasis NIK)</li> <li>• Perlindungan data pribadi</li> </ul>
3	PP Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 dan Perpres Nomor 25 tahun 2008 tentang Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemerintah kabupaten/kota sebagai penyelenggara membentuk kelembagaan perangkat daerah;</li> <li>• Menetapkan regulasi pelaksanaan pelayanan</li> <li>• Menyediakan sarana dan prasarana.</li> <li>• Sumber daya aparat pelaksana di OPD dan unit-unit layanan masyarakat.</li> <li>• Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

Tabel 3. Miletstone Layanan

No	Miletstone Layanan	Prioritas Peningkatan Adminduk dan Capil
1	2020 : Tonggak RPJMN 2020 - 2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>90% :anak usia 0 – 17 tahun memiliki akte kelahiran</li> <li>77,4% : anak usia 0 – 17 tahun di 40% daerah termiskin memiliki akte kelahiran</li> <li>Semua Penduduk memiliki KTP el, KK dan akta peristiwa penting kependudukan.</li> <li>Pemanfaatan data kependudukan terpadu semakin meningkat.</li> </ol>
2	2024 : Dekade Pencatatan Sipil Universal (Asia Pasifik)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pencatatan sipil universal (lahit, mati dan penyebab kematian);</li> <li>Kelengkapan identitas hukum untuk semua;</li> <li>Statistik hayati yang lengkap dan akurat;</li> </ol>
3	2030 : Komitmen Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Berdasarkan Tujuan (16.9) : identitas hokum untuk semua termasuk pencatatan kelahiran;</li> <li>10 Tujuan lainnya hanya dapat dicapaia dengan penyelenggaraan Pencatatan Sipil dan Statistik Hayati (P2SH) yang efektif.</li> </ol>

Sumber : dari berbagai sumber data (penyusun), 2021

Pelayanan mewujudkan sasaran birokrasi secara berkualitas atau pelayanan prima pada penyelenggaraan pelayanan adminduk dan capil menjadi fokus dalam penelitian ini, terutama mendeskripsikan pelayanan adminduk dan capil, dengan meningkatkan dukungan sarana- prasarana layanan,

peningkatan kapasitas sumberdaya manusia dan menumbuhkan budaya organisasi yang adaptif di Kota Surakarta.

#### D. Pembahasan dan Analisis Penelitian

## 1. Kondisi Kependudukan di Kota Surakarta

Kota Surakarta adalah salah satu dari enam kota di Provinsi Jawa Tengah dan merupakan kota perdagangan dan industri serta kota wisata budaya. Kota Surakarta dalam perkembangan dan pertumbuhan Kawasan Subosukowanastraten (pengembangan Bersama kabupaten sekitar) merupakan pusat pertumbuhan ekonomi di Jawa Tengah bagian Selatan. Kota Surakarta dalam tata pemerintahan daerah terbagi menjadi lima (5) kecamatan dan 54 kelurahan serta dalam rangka pemberdayaan dan partisipasi masyarakat diselenggarakan melalui rukun warga (RW) dan rukun tetangga (RT) serta kelembagaan masyarakat yang bersifat swdaya.

Banyaknya penduduk Kota Surakarta (tahun 2019) adalah 575.230 jiwa dan rasio jenis kelamin sebesar 0,97 yang menunjukkan bahwa penduduk laki-laki lebih sedikit jumlahnya dibandingkan penduduk perempuan. Perempuan lebih banyak daripada penduduk laki-laki, disebabkan usia harapan hidup (UHH) perempuan lebih panjang daripada laki-laki, Usia harapan hidup perempuan adalah 78 tahun dan laki-laki selama 74 tahun. Gambaran kondisi kependudukan, terutama jumlah penduduk, jenis kelamin, laju pertumbuhan penduduk dan kepadatan penduduk Kota Surakarta, sebagai berikut :

## Perkembangan dan Kondisi Kependudukan Kota Surakarta Tahun 2016 – 2019

No	Variabel	2016	2017	2018	2019
1.	Jumlah penduduk	514.171	516.102	517.887	572.560
	Laki-laki	249.978	250.896	251.772	281.956
	Perempuan	264.193	265.206	266.115	290.604
2.	Pertumbuhan %	0,38	0,37	0,34	0,34
3.	Rasio Jenis kelamin	0,95	0,95	0,95	0,97
4.	Kepadatan Penduduk (jiwa/km <sup>2</sup> )	11.674,93	11.718,78	11.759,31	13.061,53

Sumber: Buku Kota Surakarta Dalam Angka 2020 (BPS, 2020).

Kota Surakarta menjadi salah satu kota dengan tingkat kepadatan penduduk tertinggi di Jawa Tengah. Rata-rata tingkat kepadatan sebanyak 11.759,31 jiwa/ km<sup>2</sup> (2018) meningkat menjadi sebanyak 13.061,53 pada tahun 2019.

## 2. Persebaran Penduduk Berdasarkan Kecamatan

Data persebaran penduduk (tahun 2019) berdasarkan kecamatan diketahui penduduk terbanyak di Kecamatan Banjarsari (sebanyak 182.145 jiwa) dan Kecamatan Serengan sebanyak 54.513 jiwa merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terkecil. Perincian distribusi penduduk berdasarkan masing-masing kecamatan dikemukakan, sebagai berikut :

Tabel 4.

Tabel 5 Penyebaran Penduduk Berdasarkan Kecamatan di Kota Surakarta

No	Kecamatan	Jenis Kelamin (jiwa)		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Laweyan	50.073	52.215	102.288
2	Serengan	26.642	27.871	54.513
3	Pasar Kliwon	43.010	43.802	86.812
4	Jebres	72.673	74.129	146.802
5	Banjarsari	89.558	92.587	182.145
<b>Jumlah</b>		<b>281.956</b>	<b>290.604</b>	<b>572.560</b>

Sumber: *Dispendukcapil Kota Surakarta, 2020.*

Sedangkan berdasarkan komposisi penduduk menurut kelompok usia, diketahui berdasarkan kategori, sebagai berikut :

1. Kelompok usia belum produktif (0 – 14 tahun) sebanyak 127.593 jiwa (22,28%)
2. Kelompok penduduk usia produktif (15 – 64 tahun) sebanyak 401.679 jiwa (70,15%)
3. Kelompok usia tidak produktif (kelompok > 65 tahun) sebanyak 42.288 (7,56%)

Dengan demikian maka jumlah kelompok non produktif sebanyak 170.881 jiwa (29,84%) dibandingkan dengan kelompok usia produktif 401.679 jiwa (70,15%). Dengan demikian maka diketahui angka dependency ratio sebesar 42,54% artinya sebanyak 100 orang usia produktif menanggung beban sekitar 42 orang usia non produktif. Dengan kata lain Kota Surakarta dalam proses memasuki “tahap bonus demografi”, kondisi yang menunjukkan bahwa > 60% penduduk usia produktif menanggung beban kurang dari 40% penduduk non produktif. Kondisi ini memerlukan dukungan pengembangan

sumberdaya manusia yang berpendidikan baik dan siap dalam pasar industri 4.0 yang telah datang. Perincian penduduk menurut kelompok usia dikemukakan pada tabel berikut:

Tabel 6 Penduduk Kota Surakarta Menurut Kelompok Umur (tahun)

Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Jumlah (jiwa)
	Laki-Laki	Perempuan	
0-4	19.514	18.599	38.113
5-9	22.484	21.764	44.248
10-14	23.336	21.896	45.232
15-19	23.165	22.832	45.997
20-24	21.547	20.982	42.529
25-29	20.697	20.597	41.294
30-34	20.677	20.464	41.141
35-39	23.952	23.973	47.925
40-44	22.066	22.357	44.423
45-49	19.780	20.778	40.558
50-54	18.081	19.944	38.025
55-59	15.616	17.828	33.444
60-64	12.325	14.018	26.343
65-69	8.718	9.642	18.360
70-74	4.414	5.902	10.316
> 75	5.584	9.028	14.612
<b>Jumlah (jiwa)</b>	<b>281.956</b>	<b>290.604</b>	<b>572.560</b>

Sumber: *Data Kependudukan Kota Surakarta, 2020.*

### 3. Dinamika Pelayanan Adminduk dan Capil

Berdasarkan data kependudukan maka dapat diketahui jenis-jenis pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang paling banyak dilaksanakan, baik peristiwa perubahan kependudukan dan sifat pelayanan sepanjang hayat. Penyelenggaraan pelayanan adminduk dan

capil berdasarkan kelompok usia, meliputi peristiwa kependudukan (dengan kartu) dan pencatatan sipil (dengan akta) yang keduanya merupakan dokumen

kependudukan yang penting bagi warga negara, sebagai berikut :

Tabel 7 Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

No	Peristiwa Kependudukan	Peristiwa Pencatatan Sipil
1	Kelahiran	Pengakuan anak
2	Lahir - mati	Pengesahan anak
3	Perkawinan	Perubahan Nama
4	Perceraian	Pengesahan ganti kelamin
5	Kematian	Perubahan status kewarganegaraan

Sumber: *Data Kependudukan Kota Surakarta,*

2020.

Pelayanan adminduk dan capil yang diselenggarakan secara gratis atau ditanggung anggaran pemerintah daerah dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Surakarta. Ini sejalan dengan kesepakatan internasional bahwa kelengkapan adminduk dan capil menjadi bagian dari pengakuan dari hak azasi warga negara pada umumnya dan wajib diberikan secara gratis.

dan memberikan manfaat secara cepat kepada

#### 4. Inovasi Mewujudkan Pelayanan Prima

Dinamika dalam perubahan pelayanan adminduk dan capil menunjukkan hasil yang baik dan memberikan dampak positif bagi penyelenggaraan bidang-bidang lainnya. Peningkatan layanan publik yang prima

masyarakat dan menjadi quick wins penyelenggaraan pelayanan publik dengan **Sembilan (9) Unggulan Layanan primadoma** dari Dispendukcapil Kota Surakarta, sebagai berikut :

Tabel 8. Unggulan Layanan Primadoma Dari Dispendukcapil Kota Surakarta

No	Jenis Layanan	Kelompok Sasaran	Manfaat Bagi Masyarakat Sasaran
1	Kartu Identitas Anak (berdasarkan Perwal No 3 Tahun 2017)	Anak usia 1 – 16 tahun	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Anak mendapatkan hak sipil kependudukan tepat waktu</li> <li>b. Siswa mendapatkan hak-hak sipil lainnya tepat waktu (SIM dan Paspor)</li> <li>c. Siswa mendapatkan hak politik</li> <li>d. Tidak kehilangan hak mendapatkan pelajaran</li> <li>e. Mudah, murah dan tepat waktu</li> <li>f. Mendapatkan manfaat lain dengan mitra Pemerintah Kota Surakarta dengan 57 mitra yang menguntungkan pemegang KIA.</li> </ul>
2	Relasi	Pemberian akta kelahiran untuk anak penyandang HIV/ Aids	Anak penyandang HIV/Aids mendapatkan hak pelayanan akta kelahiran. Hal ini mempermudah anak atau anggota keluarga penyandang HIV/Aids.
3	Sweet Seventeen KTP el ku datang	Tepat usia 17 tahun	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perekaman data kependudukan di sekolah, tepat pada waktu ulang tahun KTP diserahkan Bersama Selamat Ulang Tahun 17 Tahun ditandatangani Walikota</li> <li>b. Perubahan Kartu Keluarga dengan status baru</li> </ul>
4	Mobil Layanan Keliling	Masyarakat pekerja, orang tua/ manula yang dapat dilayani dekat dengan tempat tinggal dan hari libur di CFD	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendekatkan layanan dengan kelompok sasaran, kantor kelurahan, sore hari dan waktu CFD.</li> <li>b. Pelayanan hari libur dan mendekatkan diri layanan di kelurahan dan tempat Car Free Day (CFD)</li> </ul>
5	Layanan Jemput Bola (kerumah)	Kelompok Lanjut Usia; kelompok penyandang disabilitas	Pelayanan perekaman data kependudukan di rumah dan pelayanan diantar kepada yang bersangkutan dengan kerjasama kelurahan.
6	Bening Kekasihku	Pasangan pengantin baru menikah mendapatkan layanan secara mudah dan terpadu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengesahan Pernikahan (Capil) bagi warga non muslim;</li> <li>b. Perubahan KTP</li> <li>c. Pembuatan KK baru</li> </ul>
7	Besuk Kiamat (Bela sungkawa dan antar surat kematian) ke rumah duka	Surat kematian dan perubahan adminduk dan Capil	Surat kematian dan perubahan adminduk (pencabutan KTP, perubahan KK) dengan demikian maka perubahan data kependudukan dengan kepentingan terkait, misalnya : data BPJS, data sosial, data pemilih dan kepentingan lainnya yang bersifat strategis bagi pengambilan keputusan.
8	Pelayanan on line/ secara daring	Pelayanan dapat dilakukan melalui internet, menjadi sangat penting ketika masa pandemi Covid 19	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <a href="http://pelayanan.dispendukcapil.surakarta.go.id/">http://pelayanan.dispendukcapil.surakarta.go.id/</a> dan menggunakan media social.</li> <li>b. Peningkatan pelayanan, mudah, cepat dan menjadikan masyarakat tertib adminduk dan Capil.</li> <li>c. Pelayanan menjadi mudah, lebih cepat, dekat dan gratis (atau dibiayai dana APBD)</li> </ul>
9	Pemanfaatan Data Kependudukan oleh instansi terkait (Dinkes, Dindik, Dinsos, KPUD, BPJS)	Semua warga negara	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kelengkapan data kependudukan memberikan hak dan kemanfaatan dengan bidang kegiatan yang saling terkait terutama pelayanan kesehatan, data keluarga miskin, pelayanan e-kelurahan, data bantuan social dan system informasi yang terkait</li> <li>b. Pemanfaatan data kependudukan bagi KPUD (untuk kepentingan Pemilihan Umum Legislatif, Pilpres dan Pilkada) semakin baik.</li> <li>c. Pemerintah Kota Surakarta melaksanakan kerjasama dengan kemitraan bagi peningkatan layanan yang</li> </ul>

No	Jenis Layanan	Kelompok Sasaran	Manfaat Bagi Masyarakat Sasaran
			berbasis data kependudukan. d. Jaminan dan perlindungan data pribadi

Sumber : Data Dispendukcapil, 2020

Terdapat sejumlah faktor pendukung dalam pencapaian hasil tersebut merupakan langkah-langkah pembaharuan agar pelayanan menjadi cepat, mudah, murah dan dapat diakses warga masyarakat semakin luas, melalui langkah-langkah sebagai berikut :

- a) **Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI).** Pelayanan adminduk dan capail menggunakan sistem layanan berbasis teknologi informasi yang terintegrasi secara nasional dengan : (1) SIAK dan (2) SIMP3AK) dengan dukungan jaringan layanan internet yang memadai di perkotaan. Hal ini memudahkan pengguna layanan mengakses unit-unit layanan yang dekat dengan masyarakat.
- b) **Integritas dan Kualitas Sumberdaya Pelayanan.** Upaya meningkatkan kapasitas dan kecakapan petugas pada unit-unit layanan agar menjasi cepat dan tepat. Hal yang penting adalah menumbuhkan budaya organisasi utnuk melayani, terutama kelompok masyarakat miskin, kelompok difabel, penyandang masalah sosial dan lanjut usia dilaknaakan dengan mendatangi masyarakat. Menumbuhkan budaya melayani di OPD menjadi tantangan dalam perubahan.
- c) **Budaya Pelayanan dari OPD.** Menumbuhkan budaya pelayanan degan merapkan standar prosedur pelayanan (SOP) dan analisis beban

kerja dan menghadirkan layanan bagi penduduk yang tidak dapat datang pada jam kerja dan hari kerja (pelayanan online, pelayanan di mobil layanan dan layanan pada hari libur pada penyelenggaraan car fire day (CFD) pada hari minggu.

- d) **Memperhatikan masukan dan tanggapan pengguna layanan** dengan melaksanakan survei kepuasan masyarakat di Dispendukcapil. Upaya peningkatan layanan dengan berdasarkan hasil IKM dengan rata-rata cepaian lebih dari 80. Hal lain yang mendukung layanan adalah ditetapkannya pelayanan admindukcapail sebagai percontohan perangkat daerah (OPD0 Wilayah Bebas Korupsi?WBK sejak tahun 2016) yang menjadikan pelayanan bersih dan trasparan.

## 5. Kinerja Pelayanan

Gambaran capaian kinerja pelayanan dalam rangka perbaikan data kependudukan dengan capaian kinerja yang semakin baik, terutama perekaman data kependudukan baik melalui sekolah, Lembaga Pendidikan dan kelurahan. Demikian pula akte kelahiran telah dilakukan kerjasama dengan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan dan rumah bersalin. Sedangkan capaian pelayanan KIA (sebesar 61,84%) masih bersifat himbauan bagi daerah. Secara rinci capaian kinerja berdasarkan data tahun 2020, sebagai berikut :

**Tabel 9. Capaian Kinerja Data  
Kependudukan Kota Surakarta**

No	Kategori Layanan	Seleksi	%	Belum	%
1	Perekaman KTP-el	409.687	98,56	5.993	1,44
2	Akta Kelahiran Anak	160.034	98,12	3.073	1,88
3	Kartu Identitas Anak	90.952	61,84	55.937	38,16

*Sumber: Data Kependudukan Kota*

*Surakarta, 2020.*

#### **6. Manfaat Hasil Pelayanan Lebih Luas**

Pelaksanaan berbagai inovasi pelayanan yang cepat, mudah dan mendekatkan diri dengan masyarakat, maka Dispendukcapil dan warga Kota Surakarta mendapatkan manfaat, antara lain sebagai berikut :

Tabel 10. Manfaat inovasi pelayanan

No	Pemangku Kepentingan	Manfaat yang Diperoleh
1	Dispendukcapil	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengimplementasikan pelayanan secara inovatif;</li> <li>2. Cepat dan segera memperoleh manfaat luas bagi masyarakat (quickwins)</li> <li>3. Mendapatkan penghargaan nasional, inovasi daerah dan nasional.</li> <li>4. Pelayanan lebih Efisien dan efektif</li> <li>5. Memberikan dampak sinergi bagi OPD dan instansi lain menjadi lebih baik.</li> </ol>
2	Perangkat Daerah Lainnya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan data berbasis data kependudukan telah diperbarui dan lebih akurat.</li> <li>2. Dinas Pendidikan (Kartu Identitas Anak, NIK dan Kartau Indonesi Pintar, beas siswa siswa miskin dan lain-lain)</li> <li>3. Dinas Sosial (data bantaun sosial berbasisi KK dan NIK, data penduduk miskin dan pelaksanaan program bantuan masyarakat lainnya)</li> <li>4. Dinas Kesehatan (basis data layanan kesehatan, BPJS dan bantuan social).</li> <li>5. DPUPR (basis data untuk rumah tidak layak huni/RTHL)</li> <li>6. KPUD (data potensial untuk pemilihan umum dan pemilihan kepala daerah dan data telah diperbaharui/up dating)</li> </ol>
3	Warga masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah</li> <li>2. Pelayan mendekati diri dengan kelompok yang dilayani (mobil layanan, jemput bola, CFD dan datang ke rumah atau sekolah untuk perekaman data kependudukan);</li> <li>3. Pelayanan secara on line yang dilaksanakan oleh masing-masing pengguna.</li> <li>4. Meningkatkan kepuasan pengguna layanan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) &gt; 80.</li> </ol>
4	Kelurahah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan data e-kelurahan dengan basis data</li> <li>2. Data kependudukan berbasis NIK</li> <li>3. Potensi penduduk dalam swadaya masyarakat</li> <li>4. Kelembagaan kelurahan dan pelayanan administrasi semakin cepat dengan basis data kependudukan (Pendidikan, kesehatan, social dan kemiskinan).</li> </ol>
5	Kabupaten/Kota Lainnya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjadi "lesson learn" bagi kabupaten/kota lainnya.</li> </ol>

No	Pemangku Kepentingan	Manfaat yang Diperoleh		
		2. Menjadi wahana pembelajaran inovasi bagi instansi yang sama dari kabupaten/kota untuk peningkatan pelayanan adminduk dan capil. Misalnya : KIA sekarang telah menjadi program nasional, meningkatnya layanan surat kematian paling cepat (Besuk Kiamat) dan kelengkapan surat/akta pernikahan non muslim paling cepat (Bening Kekasihku).		
		2		3

Sumber : Data Dispendukcapil, 2020

Sebagai contoh pembelajaran yang baik dari basis data kependudukan dapat menjadi basis data pemilihan umum. Data tersebut dapat dimanfaatkan bagi OPD penyelenggara pelayanan lain berbasis data kependudukan, yaitu : (1) layanan kesehatan (KIS, BPJS), (2) layanan pendidikan (KIP, bantuan siswa miskin dan Bidikmisi bagi mahasiswa) dan (3) bantaun sosial (PKH, Bansos dan data lanjut usia, difabel dan penyandang PMKS, kelompok miskin). Contoh lainnya dikemukakan tentang potensi daftar pemilih dalam Pemilihan Kepala Daerah pada 9 Desember 2020 yang lalu, dengan memanfaatkan basis data kependudukan oleh KPUD Kota Surakarta, sebagai berikut :

Tabel 11. Daftar Penduduk Potensial Pemilih Pemilu Kota Surakarta

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah (orang)
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Laweyan	35.776	38.746	74.522
2	Serengan	19.382	20.817	40.199
3	Pasar Kliwon	29.964	31.360	61.324
4	Jebres	52.171	54.667	106.838
5	Banjarsari	62.979	68.091	131.070
	Jumlah	200.27	213.681	413.95

Langkah kerjasama memanfaatkan basis data kependudukan dari Dispendukcapil tersebut maka KPUD Kota Surakarta dapat menggunakannya untuk menyusun daftar pemilih dan lebih cepat diselesaikan untuk pelaksanaan Pilkada Langsung bulan Desember 2020 yang lalu.

#### E. Penutup

Berdasarkan analisis hasil penelitian sebagaimana dikemukakan pada bagian terdahulu, maka dapat dirumuskan kesimpulan dan rekomendasi sebagai berikut :

1. Kesimpulan
  - a. Inovasi pelayanan adminduk dan capil di Kota Surakarta telah menunjukkan keberhasilan sebagai quick wins dalam pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surakarta. Keberhasilan ini dibuktikan dengan penetapan standar mutu layanan, sertifikasi pelayanan dan pembantuan selalu ditingkatkan dari tahun ke tahun.
  - b. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil telah menjadi komitmen internasional sebagai bagian dari perwujudan hak asasi manusia dan pengakuan negara

atas keberadaan warga negara sejak lahir – mati dengan pemberian surat keterangan dan akta catatan sipil sepanjang hayat. Maka adminsduk dan capil seuai dengan enam peristiwa dalam kehidupan manusia yang berlaku secara universal (statistik hayati).

- c. Keberhasilan Kota Surakarta mewujudkan pelayanan publik admindukcapil sebagai quick wins dan OPD WBK (perangkat daerah dengan predikat Wilayah Bebas Korupsi) meningkatkan kepercayaan masyarakat terdapat pelayanan publik oleh OPD.
- d. Pelayanan prima dalam adminduk dan capil dengan hasil yang baik terutama pada pelayanan perekaman data kependudukan, KIA, layanan mendekati kepada kelompok sasaran, layanan di hari libur, inovasi bening kasihku, inovasi relasi, inovasi besuk kiamat dan layanan on line yang diapresiasi dari Pemerintah Pusat dan masyarakat pada umumnya.
- e. Terdapat empat faktor penting yang menunjang keberhasilan tersebut adalah pemanfaatan teknologi informatika yang massif (sarana dan prasarana TI tersedia); penungkatan kualitas sumberdaya aparatur; menumbuhkan budaya pelayanan dengan SOP dan pelayanan pro aktif; memperhatikan hasil IKM yang dampaknya menumbuhkan kesadaran warga kota memahami dokumen kependudukan.
- f. Keberhasilan membangun basis data kependudukan sangat bermanfaat bagi peningkatan penyelenggaraan urusan bidang lainnya : pendidikan, kesehatan,

sosial dan pemilihan umum dan ragam pelayanan lain berbasis data kependudukan.

## 2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan maka dapat dikemukakan rekomendasi, sebagai berikut :

- a. Perlunya praktek baik di Dispendukcapil Kota Surakarta menjasi wahana pembelajaran bagi kabupaten/kota yang lain yang sedang membangun pelayanan prima adminduk dan capil dengan penyesuaian masing-masing daerah.
- b. Meningkatkan peran akademisi/ perguruan tinggi dalam pendekatan ilmiah, kajian dan penelitian dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan birokrasi dan mewujudkan quick wins serta “lesson learn” bagi daerah lainnya.

## Daftar Pustaka

### Buku – Buku

- Bambang Istanto, 2015. *Gaya Manajemen Bisnis dan Peran Negara Kuat Dalam Mengurus Negara*. Penerbit : Mitra Wacana Media, Jakarta
- Bappenas RI, 2020. *Strategi Nasional Pengembangan Pencatatan Sipil dan Statistik Hayati*, Penerbit : Bappenas RI, Jakarta
- BPS dan Bappeda Kota Surakarta, 2020. *Kota Surakarta Dalam Angka 2020*. Penerbit : BPS Kota Surakarta.
- Dispenduk dan Capil Kota Surakarta, 2020. *Profil Kependudukan Kota Surakarta, 2019*. Penerbit : Dispenduk Capil Kota Surakarta,

Edi Suharto, 2016, *Analisis Kebijakan Publik, Panduan Paraktis Mengkajai Masalah dan Kebijakan Sosial*. Penerbit : AlfaBeta, Bandung,.

Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass.

Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya- Bungurasih*. Universitas Airlangga. Volume 1. [journal.unair.ac.id/](http://journal.unair.ac.id/)

Muluk, Khairu. (2008). *Knowledge Management*. Malang: Bayumedia Publishing

Tatik Suryani 2008 , *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu),

The Prakarsa. 2019. *Seminar Nasional tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. Policy Brief tentang Perlindungan dan Kesejahteraan lanjut Usia*, Jakarta.

### **Peraturan Perundangan**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Penerbit : Sekretariat Negara RI, Jakarta, 2014.

Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, Penerbit : Sekretariat Negara RI, Jakarta, 2014.

Peraturan Pemerintrah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Penerbit : Sekretariat Negara RI, Jakarta, 2007.

Perpres Nomor 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran

Penduduk dan Pencatatan Sipil. Penerbit : Sekretariat Negara RI, Jakarta, 2008.

Peraturan Walikota Surakarta Nomor 3 Tahun 2017 tentang Kartu Identitas Anak (KIA). Penerbit : Pemerintah Kota Surakarta, 2017.

### **Daftar Riwayat Hidup**

#### **Drs. Rahmad Purwanto Widiyastomo**

Dosen FISIP UNTAG Semarang  
Pendidikan S1 : Ilmu Pemerintahan FISIPOL UGM Yogyakarta.  
Pendidikan S2 : Ilmu Politik FISIP Universitas Indonesia, Jakarta.

#### **DR. Dra. Aris Toening Winarni, MSi**

Dosen FISIP UNTAG Semarang  
Pendidikan S1 : Administrasi Negara FISIP UNTAG Semarang.  
Pendidikan S2 : Ilmu Politik FISIP UGM, Yogyakarta.  
Pendidikan S3 : Administrasi Negara FISIP UNTAG Surabaya.