

**KINERJA PEGAWAI DALAM UPAYA PENINGKATAN  
PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE**

Saiful Anwar, Rahmatul Aulia, Edi Gunawan  
<sup>1,2,3</sup>ilmu administrasi, Universitas malikussaleh  
e-mail, [saiful@gmail.com](mailto:saiful@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Implementation of development is the utilization of data and information in accordance with the needs of the population and local conditions. This is important considering the conditions between regions are very different. varied, in addition to that the data on the results of population registration in the form of population statistics and reports is a very valuable national asset because it can be utilized by all parties both for the benefit of public services and development planning with a population perspective. the problem can be formulated as follows: To what extent have efforts to improve community services been carried out by the Population and Civil Registration Office of Pidie Regency? And what obstacles were encountered so that community services carried out by the Pidie Regency Population and Civil Registration Service were not carried out as they should? then what efforts have been made to overcome various obstacles in improving community services at the Population and Civil Registration Office of Pidie Regency?*

*The research was conducted to obtain concrete data and information as material for compiling a Scientific Work, so the authors used a qualitative descriptive method. The results of community service research at the Pidie Regency Population and Civil Registration Office have not been carried out as they should, this is because several factors have become obstacles /obstacles in its implementation and several factors that become obstacles in its implementation, among others, the limited number of employees in charge of providing services to the community, and some people still pay little attention to matters related to population issues. It is suggested that the Pidie Regency Population and Civil Registration Office can add personnel/staff according to needs, because the existing staff are inadequate, especially in areas that are lacking in staff so that the services provided to the community can be carried out as expected and it is suggested that the Population Service and Civil Registry of Pidie Regency more often provide socialization to the public about the importance of implementing population administration both in relation to making birth certificates, making ID Cards (KTP), making Family Cards (KK) and other matters relating to population, because data Residents are very important and much needed both for village administrative purposes and for various other government interests in the population sector.*

**Keywords :** *Employee Performance, Improvement, Services, Society*

**ABSTRAK**

Pelaksanaan pembangunan adalah pendayagunaan data dan informasi sesuai dengan kebutuhan penduduk dan kondisi daerah setempat. Hal tersebut penting mengingat kondisi antar daerah sangat. bervariasi, selain itu data hasil pendaftaran penduduk berupa statistik kependudukan dan laporan-laporan merupakan aset bangsa yang sangat berharga karena dapat didayagunakan oleh semua pihak baik untuk kepentingan pelayan publik maupun

perencanaan pembangunan yang berwawasan kependudukan, permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut. Sejahterama upaya peningkatan pelayanan masyarakat telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie? Dan Hambatan apa saja yang dijumpai sehingga pelayanan masyarakat dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie belum terlaksana sebagaimana mestinya? kemudian Upaya apa saja yang dilakukan untuk menanggulangi berbagai kendala dalam peningkatan pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie?

Penelitian dilakukan untuk memperoleh data yang kongkrit dan keterangan sebagai bahan penyusunan sebuah Karya Ilmiah, maka penulis menggunakan metode deskriptif Kualitatif, Adapun hasil penelitian pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie masih belum terlaksana sebagaimana mestinya hal ini dikarenakan dijumpai beberapa faktor yang menjadi kendala/hambatan dalam pelaksanaannya dan beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaannya, antara lain, terbatasnya tenaga pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat., dan sebagian masyarakat masih kurang memperpedulikan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan masalah kependudukan. Di sarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie dapat menambah personil/pegawai sesuai dengan kebutuhan, karena pegawai yang ada belum memadai terutama pada bidang-bidang yang kekurangan pegawai sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan dan Disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie lebih sering memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya pelaksanaan administrasi kependudukan baik yang menyangkut dengan pembuatan akte kelahiran, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan hal-hal lain yang berkenaan dengan kependudukan, karena data penduduk sangat penting dan sangat dibutuhkan baik untuk keperluan administrasi gampong dan untuk berbagai kepentingan pemerintahan lainnya dibidang kependudukan.

**Kata kunci:** Kinerja Pegawai, Peningkatan, Pelayanan, Masyarakat,

## 1. Pendahuluan

Tugas utama dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkenaan dengan kependudukan seperti pelayanan Akte Kelahiran, Akte Kematian, Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan tugas - tugas lainnya sebagaimana diatur dalam Qanun Kabupaten Pidie Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

Peran pendaftaran penduduk dalam pelaksanaan pembangunan adalah pendayagunaan data dan informasi sesuai

dengan kebutuhan penduduk dan kondisi daerah setempat. Hal tersebut penting mengingat kondisi antar daerah sangat

bervariasi, selain itu data hasil pendaftaran penduduk berupa stantistik kependudukan dan laporan-laporan merupakan aset bangsa yang sangat berharga karena dapat didayagunakan oleh semua pihak baik untuk kepentingan pelayan publik maupun perencanaan pembangunan yang berwawasan kependudukan.

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab Pemerintah Kabupaten / Kota, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari pemerintah Gampong selaku ujung tombak pendaftaran

penduduk. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa mendapat pelayanan yang memuaskan. Dengan berpijak kepada uraian tersebut di atas dan didasarkan kepada pengamatan sementara menyatakan bahwa sistem pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie belum sepenuhnya dapat terlaksana karena berbagai faktor hambatan. Perumusan Masalah

Menindak lanjuti dari uraian di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Sejauhmana upaya peningkatan pelayanan masyarakat telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie?
2. Hambatan apa saja yang dijumpai sehingga pelayanan masyarakat dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie belum terlaksana sebagaimana mestinya ?
3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk menanggulangi berbagai kendala dalam peningkatan pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie?

Tujuan dari pelaksanaan penelitian antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui sejauhmana peningkatan pelayanan masyarakat telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
- b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan pelayanan masyarakat tersebut belum berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil dalam mengatasi berbagai kendala yang ditemui.

## **2. Studi Literatur**

### **2.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah sering disebut dengan pelayanan umum, yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah sesuatu yang disediakan baik oleh organisasi pemerintah maupun swasta, karena masyarakat pada umumnya tidak dapat memenuhi sendiri kebutuhan-kebutuhannya kecuali secara kolektif. Pemenuhan kebutuhan dilakukan untuk seluruh masyarakat guna kesejahteraan sosial

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Nomor 81 Tahun 1993 menyebutkan bahwa segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menurut (Husein, Bhenyamin (2005) dapat diklasifikasikan dalam pelayanan umum, pelayanan pembangunan, maupun pelayanan administratif.

Menurut pendapat di atas pelayanan umum yang diberikan dapat berupa pelayanan fisik dan non fisik. Pelayanan fisik dapat berbentuk jalan, jembatan, gedung sekolah, rumah sakit dan sebagainya. Pelayanan non fisik merupakan pelayanan yang diberikan dan pemanfaatannya dinikmati oleh personal yang berupa pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan dan pelayanan adalah perihal atau cara melayani.

Selanjutnya definisi pelayanan juga dikemukakan oleh Tjiptono (2011:15) adalah :” upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen”.

Kotler (2012:83) merumuskan pelayanan adalah setiap kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Norman (2013:67) pelayanan tidak berwujud, tetapi bisa dirasakan. Hakikat pelayanan adalah “usaha usaha/ kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan. Dilayani” Rasa/penilaian tentang kegiatan yang diterima atas tindakan pelayanan.

Dari berbagai pengertian pelayanan sebagaimana disebutkan di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat baik dalam bentuk pelayanan fisik maupun pelayanan non fisik.

## 2.2 Masyarakat

Masyarakat adalah sejumlah penduduk yang berdomisili disuatu daerah dalam jangka waktu yang cukup lama dan menghasilkan kebudayaan dan juga mempunyai suatu ikatan hukum tertentu dalam suatu wilayah masyarakat, sehingga adanya suatu identitas yang melambungkan ikatan suatu masyarakat seperti masyarakat Aceh, masyarakat Batak, masyarakat Minang dan sebagainya.

Pengertian masyarakat dalam kehidupan sehari-hari adalah sejumlah penduduk atau orang-orang yang mendiami suatu wilayah baik dalam jumlah yang besar maupun yang kecil dalam wilayah yang luas ataupun wilayah yang sempit atau kecil. Menurut cara terbentuknya masyarakat dapat dibagikan dalam dua

corak yaitu masyarakat alamiah dan masyarakat budi daya. Masyarakat alamiah adalah masyarakat yang terjadi karena kehendak alam seperti suku, kaum atau keturunan yang menetap dan mempunyai tujuan yang sama dalam wilayah yang cukup lama. Masyarakat yang demikian disebut masyarakat *Gemein Schaft*.

Sedangkan yang dimaksud dengan masyarakat budidaya adalah masyarakat yang terjadi karena ada kepentingan yang bersifat sementara dalam keduniaan seperti bergotong royong, bekerja dikantor, mengikuti ceramah dan lain-lain. Masyarakat yang demikian disebut dengan masyarakat *Geisellschaft*.

Definisi masyarakat menurut pendapat yang dikemukakan oleh Hassan Shadily, (2004:48) yaitu: “Golongan besar atau kecil terdiri dari beberapa manusia yang dengan atau sendirinya bertalian dengan golongan dan pengaruh mempengaruhi satu sama lain “.

Definisi masyarakat menurut pendapat yang dikemukakan oleh Koentjaraningrat, (2012:143) adalah: “Kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinue dan yang terkait oleh suatu rasa identitas bersama”.

Berpijak kepada kutipan-kutipan yang telah disajikan di atas, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa masyarakat adalah sejumlah penduduk yang bertempat tinggal secara bersatu padu dalam suatu wilayah yang saling pengaruh mempengaruhi dalam tata kehidupan seperti melaksanakan pembangunan baik sebagai subjek pembangunan maupun sebagai objek pembangunan.

Sehubungan dengan kompleksnya kebutuhan dalam tata kehidupan masyarakat, maka kebutuhan akan pemberian pelayanan dibidang administrasi ataupun pelayanan sosial lainnya baik yang

dilakukan oleh Pemerintah Gampong sendiri maupun Pemerintah atasan lainnya. Karena aspek pemberian pelayanan terhadap masyarakat merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintahan di mana masyarakat tersebut bertempat tinggal

### 2.3 Penduduk

Pengertian penduduk berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan pada pasal 1 nomor 2, penduduk adalah : “Warga Negara Indonesia dan orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah dalam pasal 1 poin 1, menyebutkan bahwa : “Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang masuk secara sah serta bertempat tinggal di wilayah Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Dari pengertian tersebut di atas dapat dikatakan bahwa penduduk merupakan orang-orang yang berdomisili di suatu daerah dalam Negara Republik Indonesia baik sebagai Warga Negara Indonesia maupun warga negara asing dengan mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain

### **Hak dan Kewajiban Penduduk**

Setiap penduduk dimanapun berada mempunyai hak yang sama untuk memperoleh :

1. Dokumen kependudukan

2. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
3. Perlindungan atas data pribadi
4. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen
5. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan keluarganya
6. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Warga Negara Indonesia yang berada di Luar Wilayah Negera Kesatuan Republik Indonesia wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana Pencatatan Sipil Negara setempat dan kepada Perwakilan Republik Indonesia dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

### **3. Metode**

Penelitian dilakukan untuk memperoleh data yang kongkrit dan keterangan sebagai bahan penyusunan sebuah Karya Ilmiah, maka penulis menggunakan metode deskriptif Kualitatif, seperti yang dikemukakan oleh Winarno Surachmat (2013: 29) adalah Metode deskriptif adalah menuturkan dan menafsirkan data yang ada misalnya tentang situasi yang dialami suatu hubungan, kegiatan pandangan yang nampak atau tentang suatu proses yang sedang berlangsung

### **4. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **Kinerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie**

Pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional. Untuk mendukung terlaksananya pelayanan administrasi kependudukan yang prosedional, diperlukan prosedur operasional standar.

Perbaikan-perbaikan terus dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pidie dalam menata pelayanan masyarakat dalam bidang kependudukan setelah terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie yang terbentuk berdasarkan Qanun Kabupaten Pidie Nomor 4 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kabupaten Pidie. Sesuai dengan visinya “Terwujudnya Pelayanan Prima dan Terbentuknya Database yang Akurat “ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyusun Standar Operating Procedure (SOP) pelayanan untuk 3 model pelayanan yang dilakukan yaitu :

1. Pelayanan pada Outlet di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Pelayanan pada Unit Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling (UP3SK)
3. Pelayanan yang dilakukan oleh Petugas Registrasi

Pelayanan di Outlet Dinas merupakan pelayanan utama yang melayani

keseluruhan Administrasi Kependudukan serta Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP). Akta Kelahiran dan Akta Catatan Sipil lainnya serta surat keterangan Pindah Datang. Sedangkan pelayanan melalui UP3SK dan Petugas Registrasi merupakan pelayanan yang bersifat mobile atau tidak tetap di satu tempat yang biasa disebut pelayanan “jemput bola”

Secara prinsipil pelayanan pada Unit Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil Keliling, dan pelayanan pada Petugas Registrasi tidak memiliki perbedaan dengan pelayanan yang dilakukan pada Outlet Dinas. Namun karena wewenangnya yang terbatas , pelayanan pada UP3SK dan Petugas Registrasi tidak memuat seluruh proses yang ada pada Outlet Dinas. Misalnya UP3SK dan Petugas Registrasi tidak mengizinkan adanya penandatanganan dan pencetakan dokumen karena menurut peraturan yang berlaku, kedua proses tersebut harus dilakukan di Dinas atau tempat pelayanan lain yang diizinkan oleh peraturan yang berlaku.

Pada dasarnya di Negara Kesatuan Republik Indonesia setiap adanya kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana ditempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) ari sejak kelahiran. Berdasarkan laporan tersebut Pejabat Pencatatan Sipil mencapat pada Regristrasi Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran. Pencatatan kalahiran dalam Regristrasi Akta Kelahiran dan penerbitan kutipan Akta Kelahiran terhadap peristiwa kelahiran seseorang yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya, didasarkan kepada orang yang menemukan dilengkapi berita acara pemeriksaan dan Kepolisn. Berdasarkan kutipan tersebut diterbitkan oleh Pejabat Pencatatan Sipil dan disimpan oleh Instansi Pelaksana.

Bagi kelahiran Warga Negeri Indonesia di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia wajib di catan pada instansi yang berwenang di negara setempat dan dilaporkan kepada Perwakilan Republik Indonesia. Apabila Negara setempat tidak menyelenggarakan pencatatan kelahiran bagi orang asing, pencatatan dilakukan pada Perwakilan Republik Indonesia setempat, mereka mencatat peristiwa kelahiran dalam Registrasi Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran. Pencatatan kelahiran tersebut wajib dilaporkan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga) puluh hari sejak Warga Negeri Indonesia yang bersangkutan kembali ke Republik Indonesia.

Setiap terjadi lahir mati wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga) puluh hari sejak terjadinya peristiwa lahir mati tersebut dan pihak Instansi Pelaksana wajib mengeluarkan Surat Keterangan Lahir Mati.

Apabila terjadi perkawinan yang sah Negera Republik Indonesia yang didasarkan kepada Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana ditempat terjadinya perkawinan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak tanggal perkawinan. Dari laporan tersebut Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Perkawinan dan menerbitkan Kutipan Akta Perkawinan. Akta tersebut diberikan kepada suami dan istri. Laporan ini dilakukan dilakukan oleh penduduk yang beragama Islam kepada Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Data hasil pencatatan tersebut wajib disampaikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan kepada Instansi Pelaksana dalam waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari setelah pencatatan perkawinan

dilaksanakan. Pencatatan perkawinan tersebut berlaku pula bagi :

(a). Perkawinan yang ditetapkan oleh Pengadilan (b). Perkawinan Warga Negera Asing yang dilakukan di Indonesia atas permintaan Warga Negera Asing yang bersangkutan

Apabila perkawinan tidak dapat dibuktikan dengan Akta Perkawinan, pencatatan perkawinan dilakukan setelah adanya penetapan pengadilan Perkawinan Warga Negera Republik Indonesia yang dilakukan di Luar Negara Kesatuan Republik Indonesia wajib dicatatkan pada Instansi yang berwenang di negara setempat dan dilaporkan pada Perwakilan Republik Indonesia. Apabila negara yang bersangkutan tidak menyelenggarakan pencatatan perkawinan bagi orang asing, pencatatan dilakukan pada Perwakilan Republik Indonesia setempat. Pencatatan perkawinan tersebut dilaporkan oleh yang bersangkutan pada Instansi Pelaksana ditempat tinggalnya paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak yang bersangkutan kembali ke Indonesia.

Jika terjadi pembatalan perkawinan wajib dilaporkan oleh penduduk yang mengalami pembatalan perkawinan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 90 (sembilan puluh) hari setelah putusan pengadilan tentang pembatalan perkawinan yang telah memperoleh kekuatan hukum. Instansi Pelaksana mencabut Kutipan Akta Perkawinan dari kepemilikan subjek akta dan mengeluarkan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan.

Pada dasarnya setiap terjadi perceraian antara suami isteri di Negara Republik Indonesia wajib dilaporkan oleh yang bersangkutan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak putusan pengadilan tentang perceraian yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap. Berdasarkan laporan tersebut

Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Registrasi Akte Perceraian dan menerbitkan kutipan Akta Perceraian. Sedangkan perceraian Warga Negara Indonesia di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia wajib dicatat pada instansi yang berwenang di negara setempat dan dilaporkan pada Perwakilan Republik Indonesia Setempat. Perwakilan Negera Indonesia pada Negara setempat mencatat peristiwa perceraian dalam Register Akta Perceraian dan menerbitkan kutipan Akta Perceranan.

Setiap terjadi peristiwa kematian pada salah satu warga Negara Indonesia wajib dilaporkan oleh keluarganya atau yang mewakili kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian. Hal tersebut dicatat oleh Pejabat Pencatatan Sipil pada Register Akta Kematian dan menerbitkan Kutipan Akta Kematian. Pencatatan kematian tersebut dilakukan berdasarkan keterangan kematian dari pihak yang berwenang. Dalam hal terjadinya ketidakjelasan keberadaan seseorang karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, pencatatan oleh Pejabat Pencatatan Sipil baru dilakukan setelah adanya penetapan pengadilan. Dalam hal kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, Instansi pelaksana melakukan pencatatan kematian berdasarkan keterangan dari kepolisian.

Pencatatan pengangkatan anak dilakukan berdasarkan penetapan pengadilan ditempat tinggal pemohon, hal tersebut wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana yang menerbitkan kutipan Akta Kelahiran paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah diterimanya salinan penetapan pengadilan oleh penduduk. Pencatatan pengakuan anak wajib dilaporkan oleh orang tua pada Instansi pelaksana paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal surat pengakuan

anak oleh ayah dan disetujui oleh ibu dari anak yang bersangkutan. Kewajiban melapor ini dikecualikan bagi orang tua yang agamanya tidak membenarkan pengakuan anak yang lahir di luar hubungan perkawinan yang sah.

Pejabat pencatatan Sipil mencatat pada register Akta pengakuan anak dan menerbitkan kutipan akta pengakuan anak. Pencatatan pengesahan anak wajib dilaporkan oleh orang tua kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak ayah dan ibu dari anak yang bersangkutan melakukan perkawinan dan mendapatkan akta perkawinan. Kewajiban melapor dikecualikan bagi orang tua yang agamanya tidak membenarkan pengesahan anak yang lahir diluar hubungan perkawinan yang sah.

Administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Penyelenggaraan administrasi kependudukan dilaksanakan dengan maksud untuk :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh penduduk
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan 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.

4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional menyeluruh dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan

Prinsip-prinsip tersebut di atas menjamin dasar terjaminnya penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan melalui penerapan sistem informasi administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie yang merupakan dinas yang menyelenggarakan administrasi kependudukan sebagaimana prinsip-prinsip yang telah dikemukakan di atas.

Semua aktivitas dibidang administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie telah dikelola sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan oleh sejumlah personil yang diberi tugas dalam bidangnya masing-masing.

Adapun petugas/karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini seluruhnya berjumlah 37 orang yang dibagi ke dalam 4 (empat) bidang tugas, masing-masing Bidang Sekretariat dijumpai 12 orang pegawai Negeri Sipil dan 1 orang tenaga honorer, Bidang Pendataan penduduk ada 5 orang Pegawai Negeri Sipil dan 1 orang tenaga honorer, Bidang Pengolahan Data dan Dokumen Penduduk dijumpai 13 orang Pegawai Negeri Sipil dan tidak ada tenaga honorer, serta Bidang pencatatan Sipil dijumpai 7 orang Pegawai Negeri Sipil dan 2 orang tenaga honorer.

Berkenaan dengan data kependudukan sesuai dengan kenyataan yang diperoleh selama 4 (empat) tahun terakhir jumlah penduduk yang membuat Akte Kelahiran

seluruhnya 114.900 orang yang dibagi ke dalam tahun 2019 sebanyak 2.101 orang, tahun 2020 sebanyak 7.670 orang, tahun 2021 sebanyak 56693 orang dan tahun 2022 jumlah penduduk yang membuat Akte Kelahiran sebanyak 48.436 orang.

Jumlah penduduk yang membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) selama empat tahun terakhir seluruhnya 1.175.631 orang yang terbagi dalam tahun 2019 sebanyak 282.702 orang, tahun 2020 sebanyak 290.983 orang, tahun 2021 sebanyak 299.206 orang dan tahun 2022 sebanyak 302.740 orang.

Sedangkan jumlah penduduk yang membuat Karru Keluarga sebagaimana kenyataan yang diperoleh selama empat tahun terakhir adalah 427.101 orang yang terdiri dari tahun 2019 sebanyak 93.360 orang, tahun 2020 sebanyak 103.877 orang, tahun 2021 sebanyak 113.322 orang dan tahun 2022 sebanyak 116.542 orang.

#### **Analisis Hambatan-Hambatan Yang Dijumpai**

Sebagaimana uraian yang telah disajikan dalam bab sebelumnya tentang hambatan-hambatan yang dijumpai dalam sistem pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, adapun yang menjadi kendala tersebut antara lain :

1. Terbatasnya tenaga personil yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dapat dilihat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih mempekerjakan tenaga honorer untuk membantu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terutama dibidang Sekretariat, Bidang Pencatatan Sipil dan Bidang Pendataan Penduduk.
2. Sebagian masyarakat masih kurang peduli terhadap hal-hal yang berhubungan dengan kependudukan.

Kenyataan ini dapat dilihat seperti banyaknya masyarakat beberapa waktu yang lalu yang membuat akte kelahiran secara berdesak-desakan sehingga harus mengantri waktu yang cukup lama untuk mendapatkan giliran, dan penyelesaian akte kelahiran tersebut harus menunggu beberapa bulan.

## 5. Simpulan dan Saran

### Kesimpulan

Dari uraian-uraian sebelumnya, maka disini penulis akan mencoba mengambil beberapa kesimpulan dan saran-saran antara lain adalah :

Upaya peningkatan pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie masih belum terlaksana sebagaimana mestinya hal ini dikarenakan dijumpai beberapa faktor yang menjadi kendala/hambatan dalam pelaksanaannya dan beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaannya, antara lain, terbatasnya tenaga pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat., dan sebagian masyarakat masih kurang memperpedulikan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan masalah kependudukan.

### Saran-Saran

Di sarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie dapat menambah personil/pegawai sesuai dengan kebutuhan, karena pegawai yang ada belum memadai terutama pada bidang-bidang yang kekurangan pegawai sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan dan Disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie lebih sering memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya pelaksanaan

administrasi kependudukan baik yang menyangkut dengan pembuatan akte kelahiran, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan hal-hal lain yang berkenaan dengan kependudukan, karena data penduduk sangat penting dan sangat dibutuhkan baik untuk keperluan administrasi gampong dan untuk berbagai kepentingan pemerintahan lainnya dibidang kependudukan.

## 6. Daftar Pustaka

- Arikunto Suharsimi (2013) *Prosedur penelitian Suatu pendekatan Praktek*, Renika Cipta, Jakarta
- Anoraga, Panji (2012), *Perilaku Keorganisasian*, Pustaka Jaya, Jakarta
- Fillipo (2013) *Organisasi dan Manajemen*, Erlangga, Jakarta
- Handyaningrat, Soewarno, (2011) *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, CV. Rajawali, Jakarta
- Manullang, (2014) *Pengembangan Kepegawaian*, Jakarta Ghalia Indonesia.
- Moekijat, (2014) *Manajemen Kepegawaian*, Bandung. Alumni.
- Prasetyo Irawan, dkk (2012) *Manajemen Sumber Daya manusia*, Jakarta STIA LAN Press.
- Prajudi Admosudirjo (2013), *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*, Gunung Agung. Jakarta
- S. Pamuji (2011), *Teori Sistem dan Penerapannya Dalam Manajemen*, Ichtar Baru, Jakarta
- Sri Sumantri (2010) *Sistem-Sistem Pemerintahan Negara-Negara*, Tarsito, Bandung. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan

- Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan sipil di Daerah, Jakarta
- Zulfikar, Z., Rozaili, R., & Hansyar, R. M. (2022). Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia.
- Zulfikar, z. (2019). Pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pidie. *Jurnal sains riset*, 9(1), 76-81.
- Zulfikar, z., & purnama, h. (2022). Pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pidie:(implementasi qanun kabupaten pidie nomor 4 tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan). *Consilium: jurnal adminitrasi dan kebijakan publik*, 1(1), 135-147.