

# **Analisis Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Kecamatan Lubuk Pakam)**

**Bonita Minarti Elizabeth Hutabarat<sup>1</sup>, Maringan Panjaitan<sup>2</sup>, Artha Lumban Tobing<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Universitas HKBP Nommensen

Alamat Surat:

Email: <sup>1</sup>bonita@gmail.com, <sup>2</sup>maringanpanjaitan@uhn.ac.id, <sup>3</sup>artha.tobing@uhn.ac.id

Article History:

**Diajukan: 8 November 2023; Direvisi: 7 Desember 2023; Accepted: 20 Desember 2023**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, Kecamatan Lubuk Pakam, skripsi ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dukcapil dalam pelayanan publik dan khususnya kepada masyarakat kecamatan lubuk pakam. Efektivitas pelayanan bagi petugas pelayanan perlu kita analisis dan dicari tahu guna untuk mengevaluasi jika ada kekurangan yang harus diperbaiki ataupun pelayanan yang ditingkatkan sehingga instansi bisa berinovasi lewat aspirasi atau saran masyarakat yang melakukan administrasi. Tentunya lewat skripsi ini akan menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Studi ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode wawancara dan observasi untuk mengumpulkan data dari informan petugas pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melakukan pelayanan publik yang efektif kepada masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi, baik itu urusan administrasi kependudukan atau pencatatan sipil.

**Kata kunci: Dukcapil, Pelayanan Publik, Efektivitas**

## **ABSTRACT**

*This research was conducted at the office of the Department of Population and Civil Registration of Deli Serdang Regency, Lubuk Pakam District, this thesis aims to analyze the effectiveness of dukcapil in public services and especially to the people of Lubuk Pakam district. We need to analyze and find out the effectiveness of services for service officers in order to evaluate whether there are deficiencies that need to be corrected or services improved so that agencies can innovate through the aspirations or suggestions of the people who carry out administration. Of course, this thesis will become evaluation material for the Population and Civil Registration Service to meet the needs of the community specifically in population administration and civil registration. This study uses a qualitative research approach with interview and observation methods to collect data from informants from public service officers and the community as service recipients. The Department of Population and Civil Registration has provided effective public services to the community who carry out administrative matters, be it population administration or civil registration matters.*

**Keyword : Dukcapil, Public Services, Effectiveness**

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan publik oleh aparaturnegara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparaturnegara.

Administrasi Kependudukan adalah kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Seiring dengan perkembangan zaman yang berubahannya sangat cepat maka dibutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang semakin berkembang, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif.

Pada dasarnya administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sejalan dengan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar administrasi kependudukan harus ditata dengan baik agar memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintah daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintahan pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia yang sudah menjadi kodratnya. Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dikatakan dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan menurut Rusli sesuai dengan life cycle theory of leadership bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun. Dalam kenyataan pelayanan yang diberikan suatu organisasi pemerintah pusat kepada daerah provinsi tidak harus semua dilaksanakan, karena pelayanan diberikan sepanjang hal itu memang dibutuhkan akan membawa kemaslahatan bagi masyarakat, demikian pula kewenangan yang diberikan pemerintah daerah provinsi kepada pemerintah daerah kabupaten sampai tingkat kelurahan / desa. Dalam situasi hierarkis yang tinggi menyebabkan pola pelayanan dari masing-masing daerah atau kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara akan sangat bervariasi tergantung pada kemampuan yang ada di daerah. Di dalam masyarakat yang demokratis pembagian kekuasaan menghendaki adanya prinsip "check and balance" artinya ada pembagian kekuasaan dan fungsi yang jelas dan berimbang antar eksekutif dan legislatif dan indikatif. Pergeseran dominasi tersebut secara langsung dan tidak langsung akan dan telah berpengaruh terhadap jalannya pemerintahan daerah termasuk ke tingkat pemerintahan kecamatan. Pada Undang-Undang No. 5 Tahun 1974 kecamatan merupakan wilayah administrasi pemerintahan, sedangkan menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota (Pasal 1 huruf m Undang-Undang No. 32 tahun 2004). Dengan defenisi tersebut dapat diketahui bahwa kecamatan bukan lagi Kepala Wilayah Administrasi Pemerintahan, dengan demikian Camat bukan lagi sebagai kepala Wilayah yang mempunyai kewenangan, kecamatan hanyalah merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah, artinya kedudukan Camat di kecamatan tidak berbeda jauh dengan Kepala Cabang Dinas, Kepala UPTD. Dengan demikian Camat tidak secara otomatis mempunyai kewenangan untuk menjalankan urusan pemerintahan umum yang meliputi pengawasan, koordinasi serta kewenangan residu.

Sebagai salah satu Instansi Pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Deli Serdang harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan. Namun hal tersebut nampaknya belum bisa dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, diketahui pada saat peneliti melakukan wawancara singkat dengan salah satu masyarakat kecamatan Lubuk Pakam pada saat pra penelitian. Contohnya, masyarakat merasa dipersulit saat mengurus administrasi kependudukan dikarenakan pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit, pelayanan yang kurang ramah terkait dengan sumber daya serta budaya organisasi birokrasi yang dimana segala kebutuhan dan urusan akan lebih cepat selesai jika memiliki relasi dengan aparatur-aparatur pada Dinas tersebut.

## **1.1 TINJAUAN PUSTAKA**

### **a. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur Negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 alinea 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kinerja sektor publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 2 berbunyi “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik”. Pasal 3 berbunyi “tujuan Undang-Undang tentang pelayanan publik adalah ; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik; c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik”. (U.U Nomor 25 Tahun 2009; 8-9).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian pelayanan publik diatas, terkait beberapa istilah dalam administrasi Negara, seperti instansi pemerintah, tata laksana, tata kerja, system kerja, wewenang. Dan hal ini dapat diuraikan dibawah ini:

#### **1. Instansi Pemerintah**

Yang dimaksud dengan instansi pemerintah disini adalah sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi suatu departemen, lembaga pemerintah bukan departemen, instansi pemerintah lainnya, baik instansi pemerintah di tingkat Pusat maupun instansi pemerintah di tingkat Daerah, termasuk BUMN dan BUMD.

#### **2. Tata Laksana**

Yang dimaksud dengan tata laksana adalah segala aturan yang ditetapkan oleh pemimpin instansi pemerintah yang menyangkut tata cara, prosedur, dan system kerja dalam

melaksanakan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintah dan pembangunan dibidang pelayanan publik.

3. Tata Kerja

Tata kerja disini dimaksudkan sebagai cara-cara pelaksanaan kerja yang efisien mungkin mengenai suatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang, dan biaya yang tersedia.

4. Prosedur Kerja

Yang dimaksud prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya urutan tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang

5. Sistem Kerja

Sistem kerja disini diartikan dengan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangkaian mencapai hasil kerja yang diharapkan.

6. Wewenang

Wewenang disini diartikan sebagai hak aparatur penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka memuaskan publik sebagai pelanggan, wewenang bukan hanya melekat pada pejabat, tetapi setiap aparatur dalam lingkungan kerja ketika bertemu publik. Misalnya berwenang untuk menanyakan apa yang diinginkan publik yang hadir waktu itu. Artinya berhak proaktif menyambut kedatangan publik sebagai pelanggan.

Dalam menilai kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan, pendapat dari (Lenvine 1990: 188) buku produk pelayanan publik didalam negara demokrasi setidaknya harus memiliki tiga indikator:

- a) *Responsiveness* atau responsivitas adanya daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan aspirasi maupun tuntutan pelanggan layanan.
- b) *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar telah ditetapkan.
- c) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Moekijat (2000: 58) mengemukakan bahwa jumlah waktu yang dipergunakan untuk menyelesaikan pekerjaan adalah sama dengan jumlah waktu sebagai berikut;

- a. Waktu yang benar-benar digunakan untuk bekerja
- b. Waktu yang digunakan dalam kegiatan yang tidak langsung berhubungan dengan produksi.

## **b. Kependudukan**

Penduduk merupakan suatu kumpulan masyarakat yang melakukan interaksinya dalam suatu daerah atau orang yang berhak tinggal daerah, dengan syarat orang tersebut harus memiliki surat resmi untuk tinggal di wilayah tersebut, perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Pencatatan Perkawinan dan Pelaporan Akta Yang Diterbitkan Oleh Negara Lain mendefinisikan penduduk sebagai berikut: Penduduk adalah warga negara Indonesia atau orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Dari definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa penduduk merupakan setiap orang atau sekelompok orang yang tinggal dalam suatu wilayah tertentu dalam waktu yang telah ditentukan oleh Undang-Undang.

Berdasarkan *Multilingual Demographic Dictionary* dalam Ida Bangus Mentra (2008:19) disebutkan demografi adalah sebagai berikut: Demografi mempelajari penduduk (suatu wilayah) terutama mengenai jumlah, struktur (komposisi penduduk) dan perkembangannya (perubahannya). Sedangkan Philip M. Hauser dan Duddley Duncan (2010: 92), demografi mempelajari jumlah, persebaran, teritorial dan komposisi penduduk serta perubahan-perubahannya dan sebab-sebab perubahan itu, yang biasanya timbul karena natalitas (fertilitas), mortalitas, gerakan teritorial (migrasi) dan mobilitas sosial (perubahan status).

Dari defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa demografi mempelajari struktur dan proses penduduk di suatu wilayah. Pertumbuhan penduduk di suatu wilayah juga merupakan ruang lingkup dari demografi. Pengertian pertumbuhan penduduk itu sendiri adalah perubahan populasi sewaktu-waktu, dan dapat dihitung sebagai perubahan dalam jumlah individu dalam sebuah populasi menggunakan “per waktu unit” untuk pengaturan.

### **c. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

Kantor pencatatan sipil adalah suatu lembaga resmi pemerintah yang menangani hal-hal seperti di atas, yang sengaja diadakan oleh pemerintah dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum) perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang sah tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas.

Dalam kehidupan manusia akan terjadi suatu siklus hidup dimana manusia akan mengalami berbagai peristiwa penting di dalam hidupnya. Siklus hidup, pengalaman dan peristiwa penting itu antara lain adalah kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, dan berbagai peristiwa penting lainnya. Peristiwa-peristiwa penting tersebut perlu dilakukan pencatatan karena sangat mempengaruhi pengalaman hidup setiap manusia dan apabila peristiwa itu terjadi pasti akan selalu membawa akibat hukum bagi orang yang bersangkutan maupun bagi masyarakat di sekitarnya. Mengingat begitu pentingnya peristiwa-peristiwa tersebut, maka demi terciptanya keadaan masyarakat yang tertib dan teratur serta demi terjaminnya kepastian hukum, maka diperlukan suatu peraturan untuk mengaturnya. Peraturan yang dimaksud tersebut adalah peraturan di bidang pencatatan sipil yang dilaksanakan oleh lembaga pencatatan sipil yaitu Kantor Pencatatan Sipil. Pencatatan sipil merupakan hak dari setiap warga negara dalam arti hak memperoleh akta resmi dari pejabat negara.

Oleh karena itu, kantor pencatatan sipil adalah suatu lembaga resmi pemerintah yang menangani hal-hal seperti di atas, yang sengaja diadakan oleh pemerintah dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum) perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang sah tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu apabila

semua data-data terkumpul, maka penulis menganalisa data-data tersebut yang di dapat dari informan kemudian di tuangkan dalam bentuk tulisan. Dilakukan secara terus-menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan dokumen dan sebagainya sampai pada penarikan kesimpulan.

### 3. HASIL dan PEMBAHASAN

#### 3.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja Dukcapil Kab. Deli Serdang

Menurut Mardiasmo (2017: 143) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*output*) program dalam mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu organisasi. Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh instansi pemerintah agar dapat memuaskan masyarakat.

Yang mendasari dari efektivitas adalah tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas pelayanan publik adalah tercapinya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mutu pelayanan: *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, acces, communication, understanding*. Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan informan kunci dan juga merupakan salah satu pelayanan publik dukcapil kabupaten deli serdang, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sehingga efektif dalam memberikan pelayanan kepada publik:

- a) Lingkungan kerja yang baik, yang dimana kehidupan psikologis di kantor yang baik seperti fasilitas yang cukup, lingkungan yang nyaman, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.
- b) SDM yang cukup, seperti pengetahuan dan keterampilan pegawai yang memadai, penempatan pegawai sesuai basic dan keahlian sehingga terciptanya kerjasama antar karyawan yang baik.
- c) Pendidikan pegawai yang baik, yang dimana tingkat pendidikan akhir pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Deli Serdang sudah mayoritas di tingkat Sarjana (S1).
- d) Kompensasi yang memadai menjadi motivasi untuk lebih baik dalam bekerja
- e) Ada kesempatan yang sama bagi setiap pegawai untuk mengikuti pengembangan karir dan mendapatkan pelatihan dan tentang pelayanan public
- f) Kepemimpinan yang baik, tentunya akan memberikan dampak yang cukup berpengaruh bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya, dan juga atasan mampu memberikan contoh yang baik sehingga pegawai yang dipimpinnya termotivasi.

Faktor-faktor diatas seperti lingkungan kerja optimal, sumber daya manusia yang memadai, pendidikan yang berkualitas, kompensasi yang memadai, serta kesempatan pengembangan karir dan pelatihan memiliki hubungan positif dengan efektivitas kinerja dukcapil. Integrasi elemen-elemen ini secara sinergis dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan, memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan efektivitas operansional dukcapil tersebut. Namun juga yang penulis amati pada saat melakukan penelitian adalah ruang yang belum memadai mengingat kabupaten deli serdang memiliki 20 kecamatan, yaitu kecamatan bangun purba, batang kuis. Beringin, biru-biru, deli tua, gunung meriah, galang, hamparan perak, kotalimbaru, labuhan deli, lubuk pakam, namborambe, pagar merbau, pancur batu, pantai labu, patumbak, percut sei tuan, sibolangit, stm hilir, stm huku, sunggal,

tanjung morawa sangat membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menunggu proses pengurusan administrasi.

### **3.2. Evaluasi dan Monitoring Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang**

Terkait pelayanan publik, pastinya dukcapil deli serdang juga memprioritaskan tentang kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Tujuannya untuk mengetahui kekurangan dan hal-hal yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang baik dan efektif. Maka, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan staf pelayan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang ada beberapa cara yang dilakukan oleh dukcapil kabupaten deli serdang untuk mengevaluasi kinerja dari mereka, yaitu dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dan itu dilakukan selama per 3 bulan dan hasilnya akan dipublikasi ke media massa ataupun ke masyarakat langsung. Tentunya masyarakat juga dilibatkan dan diajak untuk berpartisipasi guna untuk mengembangkan proses pelayanan administrasi dan untuk mempengaruhi efisiensi dan efektivitas dukcapil deli serdang dengan cara mengadakan Forum Konsul Publik (FKP). Forum Konsul Publik merupakan kegiatan konsultasi dengan tokoh komunitas di wilayah setempat mengenai ketepatan hasil pemeringkatan. Hal ini dilakukan sebagai bentuk partisipasi dan kontrol sosial dalam penyusunan basis data. Tujuannya dilakukan FKP adalah untuk mengidentifikasi permasalahan dokumen kependudukan, menyerap saran dan masukan selaku pengguna layanan dalam hal administrasi kependudukan dan manfaat dari forum ini adalah menyelesaikan kemampuan penyelenggaraan pelayanan dengan harapan publik untuk meminimalisir dampak yang merugikan masyarakat. Biasanya peserta yang ikut berpartisipasi dalam forum ini adalah perwakilan kecamatan, kelurahan, Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Media Massa, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Tokoh Agama, Organisasi Masyarakat, Akademisi, Tokoh Pemuda, dan Mahasiswa.

### **3.3. Pengaruh Budaya Organisasi dan Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kab. Deli Serdang**

Moehariono (2012) mengatakan suatu organisasi mempunyai budaya yang kuat oleh karena itu pegawai bisa menerapkan perilaku organisasi secara baik. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan kunci dan informan utama budaya organisasi dukcapil kabupaten deli serdang sudah terlaksana cukup baik sesuai dengan aspek-aspek yang berlaku mulai dari aspek kedisiplinan sudah berjalan dengan baik, komunikasi yang efektif, adanya apresiasi dan konsekuensi dalam pekerjaan, kode etik, motto dan maklumat di tetapkan melalui SK kepala dinas dan dijalankan secara baik oleh staf.

Maka dapat disimpulkan budaya organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentu berpengaruh terhadap kinerja dan pemberian pelayanan kepada publik atau masyarakat dengan aspek-aspek positif yang sudah terlaksana seperti penulis jelaskan diatas.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melakukan pelayanan publik yang efektif kepada masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi, baik itu urusan administrasi kependudukan atau pencatatan sipil.
- b. Fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum memadai karena ruang yang kurang mendukung dengan jumlah penduduk yang datang untuk pengurusan administrasi, sehingga masyarakat tidak betah untuk menunggu atau proses pengurusan administrasi tersebut.

- c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga sudah membangun budaya organisasi yang positif dengan memenuhi aspek-aspek yang sudah ditentukan di dalam organisasi yaitu kedisiplinan, komunikasi yang efektif, kode etik, motto dan maklumat dan dipengaruhi juga oleh apresiasi di dalam pekerjaan sehingga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Creswell, John W (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset: Memilih Di antara Lima Pendekatan* (Edisi pertama)
- Dolongseda, E., Gosal, R., & Kimbal, A. (2017). Reformasi Birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).
- Kabupaten Deli Serdang. 2020. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 18 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil: Kabupaten Deli Serdang
- Muliati, E. (2013). *Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Peraturan Bupati Delis Serdang Nomor 90 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang: UNPAD PRESS
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).
- Rifai, R., & Salahuddin, S. (2023). Kepuasan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bima. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 5(1), 91-97.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).