

# ANALISIS KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG DALAM OPTIMALISASI KEPEMILIKAN KIA DI KECAMATAN MIJEN

Nabila Maheswari  
[nabilamaheswari2205@gmail.com](mailto:nabilamaheswari2205@gmail.com)

Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269  
Telepon (024)7465407 Faksimile (024)7465405  
Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRACT

*Children aged 0-17 years old have an identity document called a Child Identity Card (KIA) issued by the District/City Population and Civil Registration Office. Every year the Semarang City Disdukcapil sets a target for KIA ownership, but it has not yet been achieved. The unachieved KIA target may affect the performance of the Semarang City Disdukcapil. The purpose of this study is to analyze the performance of Semarang City Disdukcapil in optimizing KIA in Mijen Sub-district. This research was conducted using qualitative methods with primary and secondary data. The results found that the Disdukcapil of Semarang City has made various efforts to optimize KIA ownership such as conducting socialization, collaborating with various parties, and conducting KIA ball pick-up service activities. However, there are still some obstacles such as lack of human resources and inadequate facilities and infrastructure. In addition, the lack of public awareness of KIA is also an obstacle. Therefore, it is necessary to conduct socialization massively and evenly in each sub-district and village as well as adding human resources and infrastructure, so that KIA ownership can be optimal.*

**Keywords:** *Organizational Performance, KIA, Semarang City*

## ABSTRAK

Anak-anak berusia 0-17 tahun memiliki dokumen identitas bernama Kartu Identitas Anak (KIA) yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Setiap tahun Disdukcapil Kota Semarang menetapkan target kepemilikan KIA namun, belum dapat tercapai. Target KIA yang belum tercapai dapat mempengaruhi kinerja Disdukcapil Kota Semarang. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melakukan analisis terhadap kinerja Disdukcapil Kota Semarang dalam optimalisasi KIA di Kecamatan Mijen. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan data-data primer dan sekunder. Hasil penelitian menemukan bahwa Disdukcapil Kota Semarang sudah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan kepemilikan KIA seperti melakukan sosialisasi, bekerja sama dengan berbagai pihak, dan melakukan kegiatan pelayanan KIA jemput bola. Namun, masih ditemukannya beberapa kendala seperti kurangnya SDM serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Selain itu, kurangnya kesadaran masyarakat terhadap KIA juga menjadi kendala. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi secara massif dan merata di setiap

kecamatan maupun kelurahan serta penambahan SDM dan sarana prasarana, sehingga kepemilikan KIA dapat optimal.

**Kata kunci: Kinerja Organisasi, KIA, Kota Semarang**

## PENDAHULUAN

Populasi penduduk di Indonesia rata-rata terus bertambah setiap tahunnya. Karena pesatnya pertumbuhan penduduk maka, pemerintah harus menyediakan layanan dokumen administrasi kependudukan kepada rakyatnya. Beberapa jenis pelayanan publik yang disediakan dari pemerintah, salah satunya adalah administrasi kependudukan yang mencakup pengumpulan data dan membuat dokumen-dokumen kependudukan. Pelayanan administrasi dan penerbitan dokumen kependudukan hanya diberikan oleh Disdukcapil sebagai satu-satunya organisasi publik yang berwenang.

Menurut Peraturan Daerah Kota Semarang No. 4 Tahun 2016, dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana dan memiliki kekuatan hukum sebagai bukti autentik dalam layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab mengurus administrasi kependudukan di Kota Semarang. Menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah dalam lingkup administrasi kependudukan serta pencatatan sipil merupakan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) utama dari Disdukcapil Kota Semarang menurut

prinsip otonomi daerah serta tugas pembantuan.

Pentingnya peran Disdukcapil Kota Semarang terlihat dalam pelayanan dokumen kependudukan, terutama Kartu Indonesia Anak (KIA). Pemerintah menerbitkan dokumen identitas kependudukan bagi anak yaitu KIA untuk memenuhi hak-hak anak dalam mendapatkan pelayanan publik. Merujuk pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016, Kartu Identitas Anak (KIA) diterbitkan oleh pemerintah dengan tujuan yang berguna dalam memaksimalkan kualitas pelayanan publik, melindungi masyarakat, dan memperbaiki proses pendataan. Selain itu, program KIA merupakan langkah dalam memenuhi dan menjamin berbagai hak konstitusional setiap rakyat, terutama hak-hak anak untuk dijunjung tinggi dan dipenuhi.

Kehadiran KIA merupakan cerminan dari komitmen pemerintah dalam melakukan dan melaksanakan kewajiban konstitusional kepada semua warga negara, termasuk anak-anak dengan melakukan pemberian identitas kependudukan. Dalam pelayanan KIA yang dilakukan dan diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yaitu gratis atau tidak dipungut biaya bagi yang ingin melakukan pendaftaran dan pembuatan KIA. Para orang tua dapat

memberikan pengajuan permohonan untuk menerbitkan KIA untuk anaknya melalui kantor tempat perekaman data kependudukan (TPDK) terdekat dengan membawa persyaratan dokumen yang dibutuhkan.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Anak yang Memiliki KIA di Kota Semarang Tahun 2021-2023**

No	Tahun	Jumlah Anak	Memiliki KIA	Kepemilikan (%)	Target (%)
1.	2021	426.684	263.660	61.79%	75%
2.	2022	405.368	260.702	64.31%	68%
3.	2023	413.969	275.077	66.45%	71%

*Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2021-2023*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa masih adanya anak yang berusia 0-17 tahun yang masih belum mempunyai KIA guna untuk identitas tanda pengenal. Pada tahun 2021, penduduk pada usia 0-17 tahun yang belum mempunyai KIA masih terdapat 163.024 dan persentase kepemilikan KIA sebesar 61,79%. Kemudian pada tahun 2022, masih terdapat 144.666 anak yang belum memiliki KIA dan persentase kepemilikan KIA meningkat sebesar 64,31%. Pada tahun 2023, masih terdapat 138.892 anak yang belum memiliki KIA dan kepemilikan KIA meningkat sebesar 2,14% menjadi 66,45%. Setiap tahunnya realisasi kepemilikan KIA meningkat namun, kepemilikan KIA masih belum memenuhi target yang ditentukan oleh Disdukcapil Kota Semarang.

Disdukcapil Kota Semarang masih belum dapat memenuhi target kepemilikan KIA setiap tahunnya sedangkan, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan identitas kepada seluruh masyarakat, termasuk anak-anak dibawah usia 17 tahun. Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) disiapkan oleh Disdukcapil Kota Semarang menyebar secara luas pada 16 kecamatan untuk memaksimalkan pelayanan KIA. Masyarakat dapat membuat KIA di kantor tempat perekaman data kependudukan (TPDK) sesuai domisili dengan membawa beberapa persyaratan dokumen serta tidak dipungut biaya.

**Tabel 1.2**

**Kepemilikan KIA per Kecamatan di Kota Semarang tahun 2023**

No	Wilayah	Jumlah Anak	Kepemilikan KIA	Persen (%)
1.	Semarang Tengah	11.750	7.342	62.49
2.	Semarang Utara	28.460	18.163	63.82
3.	Semarang Timur	14.994	10.415	69.46
4.	Gavamsari	18.071	12.518	69.27
5.	Genuk	35.117	23.094	65.76
6.	Pedurungan	48.524	36.136	74.47
7.	Semarang Selatan	14.693	9.300	63.30
8.	Candisari	18.036	10.723	59.45
9.	Gajah Mungkur	13.559	9.665	71.07
10.	Tembalang	49.442	32.693	66.15
11.	Banyumanik	38.823	21.729	62.40
12.	Gunungpati	25.633	18.563	72.42
13.	Semarang Barat	35.434	23.652	66.75
14.	Mijen	21.425	11.551	53.91
15.	Ngalihan	35.475	23.412	66.00
16.	Tugu	8.513	6.121	71.90
<b>Jumlah</b>		<b>413.969</b>	<b>275.077</b>	<b>66.45</b>

*Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2023*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat capaian kepemilikan KIA terendah berada di Kecamatan Mijen sebesar 53,91%

sedangkan, capaian kepemilikan KIA paling tinggi berada di Kecamatan Pedurungan sebesar 74,47%. Masih banyak kecamatan yang belum mencapai target dalam kepemilikan KIA pada tahun 2023. Terdapat 12 kecamatan yang belum dapat mencapai target kepemilikan KIA sedangkan, hanya terdapat 4 kecamatan yang sudah mencapai target kepemilikan KIA sehingga, rata-rata capaian kepemilikan KIA di Kota Semarang sebesar 66,45%.

Guna memastikan kinerja organisasi tidak terpengaruh maka, Disdukcapil Kota Semarang merupakan satu-satunya instansi publik yang menyediakan pelayanan dokumen kependudukan harus berupaya sekuat tenaga untuk memaksimalkan angka kepemilikan KIA di Kota Semarang. Namun, dijelaskan pada Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang 2021-2026 bahwa masih terdapat permasalahan yang dihadapi yaitu masih belum optimalnya kepemilikan dokumen kependudukan. Akar permasalahan dari permasalahan tersebut yaitu dari pelayanan administrasi kependudukan yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

Realisasi kepemilikan KIA di Kota Semarang yang masih belum mencapai target serta pelayanan administrasi

kependudukan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat menunjukkan bahwa kinerja Disdukcapil Kota Semarang masih belum maksimal. Kinerja organisasi merupakan sejauh mana sebuah institusi menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Mencapai kinerja organisasi yang kuat sangat penting karena hal ini mengindikasikan seberapa baik kinerja organisasi dalam mencapai tujuan dan sasarannya. Kinerja yang terukur dan konsisten juga memudahkan organisasi untuk melakukan penilaian dan pengembangan yang berkelanjutan, memodifikasi rencana sebagai respons terhadap perubahan lingkungan eksternal.

Disdukcapil Kota Semarang mengemban tugas sebagai penanggung jawab penyelenggaraan administrasi kependudukan, sehingga dituntut untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Permasalahan yang timbul mengindikasikan bahwa Disdukcapil Kota Semarang belum optimal dalam memenuhi kewajibannya terkait pelayanan dokumen administrasi kependudukan, khususnya KIA. Belum tercapainya target KIA menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Semarang belum memberikan kontribusi maksimal serta optimal dalam pelayanan KIA. Selain itu, pelayanan administrasi kependudukan

masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat menunjukkan bahwa masih rendahnya kualitas layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut maka, diperlukan penelitian guna menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam optimalisasi kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen. Menurut Agus Dwiyanto (2006) dalam bukunya "*Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*", terdapat beberapa indikator umum yang digunakan untuk menilai kinerja birokrasi publik, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, akuntabilitas, dan responsivitas.

## **RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam optimalisasi kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen?
2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam optimalisasi kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial atau gejala tertentu secara mendalam dan holistik dengan berfokus pada makna, pengalaman serta pandangan subjek yang diteliti. Situs penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan TPDK Kecamatan Mijen. Subjek dalam penelitian ini yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan masyarakat. Di dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data di dalam penelitian ini melalui kondensasi data, pengajian data, verifikasi data, serta analisis domain. Kualitas data di dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber dengan cara mengumpulkan informasi dari berbagai rujukan seperti jurnal, artikel, dan dokumen instansi pemerintah dengan pendekatan yang sama. Triangulasi sumber digunakan berguna untuk menguji keabsahan dalam penelitian yang dilakukan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang**

Hasil analisis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam optimalisasi kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen dikaitkan dengan teori kinerja organisasi menurut Agus Dwiyanto yang mencakup lima indikator antara lain: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

#### **1. Produktivitas**

Produktivitas didefinisikan menjadi perbandingan antara hasil yang diciptakan disertai masukan yang digunakan. Indikator ini berfungsi untuk menilai tingkat efisiensi serta efektivitas pelayanan yang dilakukan dan diberikan oleh organisasi. Berdasarkan analisis dengan teori Agus Dwiyanto (2006) pada indikator produktivitas, kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam optimalisasi kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen dinilai masih belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat permasalahan seperti capaian kepemilikan KIA di Kota Semarang masih belum mencapai target yang ditetapkan dikarenakan masyarakat yang kurang antusias untuk berpartisipasi dalam pendataan KIA. Selain itu, penggunaan sumber daya manusia di

TPDK Kecamatan Mijen dalam melakukan pelayanan masih belum efisien, sehingga terjadi penumpukan antrian pelayanan. Hal tersebut dikarenakan jumlah pegawai yang ada di TPDK Kecamatan Mijen hanya terdapat dua orang dengan dibantu oleh anak-anak magang

#### **2. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan adalah kepuasan masyarakat terhadap pemberian pelayanan oleh organisasi. Berdasarkan analisis dengan teori Agus Dwiyanto (2006) pada indikator kualitas layanan dinilai masih belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat permasalahan yaitu sarana dan prasarana yang disediakan oleh TPDK Kecamatan Mijen masih kurang menunjang untuk masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan fasilitas. TPDK Kecamatan Mijen masih kekurangan kursi tunggu, sehingga masih terdapat masyarakat yang berdiri untuk antri mendapatkan pelayanan. Namun, dalam memberikan pelayanan kependudukan, pegawai TPDK Kecamatan Mijen melakukannya dengan mudah serta tidak berbelit-belit, sehingga membuat masyarakat puas dengan pemberian pelayanan dokumen kependudukan di TPDK Kecamatan Mijen. Selain itu, masyarakat juga diarahkan dengan detail

oleh pegawai TPDK Kecamatan Mijen ketika sedang mendapatkan pelayanan.

### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk menanggapi keperluan dan keinginan masyarakat, serta menyediakan layanan yang sesuai dengan keperluan dan keinginan tersebut terhadap pemberian pelayanan oleh organisasi. Berdasarkan analisis dengan teori Agus Dwiyanto (2006) pada indikator responsivitas dinilai sudah maksimal. Hal tersebut dikarenakan TPDK Kecamatan Mijen menyediakan kotak saran serta layanan online melalui media sosial dan *website*, sehingga masyarakat dapat memberikan kritik, saran, dan pengaduan. Dengan adanya wadah untuk memberikan kritik, saran, dan pengaduan maka, akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Selain itu, pegawai TPDK Kecamatan Mijen juga sudah cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan KIA, baik secara *offline* maupun *online*. Para pegawai TPDK Kecamatan Mijen juga memiliki kemampuan dan keterampilan yang mumpuni untuk melakukan pemberian pelayanan KIA, baik secara *offline* maupun *online*. Ketanggap dan kemampuan pegawai ketika memberikan pelayanan publik secara terampil dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

### 4. Responsibilitas

Responsibilitas mengacu pada tingkat kesesuaian pelaksanaan kegiatan dalam organisasi publik dengan standar administratif yang berlaku dan peraturan organisasi, baik yang tersurat maupun tersirat. Berdasarkan analisis dengan teori Agus Dwiyanto (2006) pada indikator responsibilitas dinilai sudah maksimal. Hal tersebut dikarenakan petugas TPDK Kecamatan Mijen sudah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan KIA kepada masyarakat. Pegawai TPDK Kecamatan Mijen dalam memberikan pelayanan KIA memiliki tanggung jawab pada proses pengajuan, verifikasi dokumen, pengajuan TTE Kepala Dinas hingga KIA siap untuk dicetak seperti yang diatur di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016. Selain itu, pegawai TPDK Kecamatan Mijen sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Pelayanan KIA pada TPDK Kecamatan Mijen diproses maksimal tiga hari berdasarkan SOP Disdukcapil Kota Semarang. Apabila terdapat pegawai yang melanggar SOP maka, akan diberikan teguran sebanyak 1-2 kali namun, pegawai juga dapat diberikan surat peringatan (SP) apabila teguran diabaikan oleh pegawai yang melanggar SOP.

## **5. Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan kewajiban organisasi untuk melakukan pertanggungjawaban terhadap kegiatan-kegiatan dengan transparan. Berdasarkan analisis dengan teori Agus Dwiyanto (2006) pada indikator akuntabilitas dinilai sudah maksimal. Hal tersebut dikarenakan informasi-informasi telah disebarluaskan melalui media sosial Disdukcapil Kota Semarang seperti Instagram, Twitter, dan website, sehingga sudah bersifat transparan dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Laporan maupun dokumen kegiatan sudah tersedia dan dapat dilihat melalui website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Pada saat memberikan pelayanan administrasi kependudukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang juga memberikan informasi kepada masyarakat bahwa pelayanan tidak dipungut biaya sama sekali alias gratis. Dalam menyampaikan informasi dan menyebarluaskan kepada masyarakat maka, Disdukcapil Kota Semarang juga melakukan koordinasi dengan RT, RW, Kelurahan, dan Kecamatan.

### **Faktor Pendorong dan Penghambat Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang**

## **A. Faktor Pendorong**

### **1. Kepemimpinan**

Kepemimpinan merupakan kemampuan manajer atau pemimpin tim untuk mendorong, memotivasi, membimbing, dan mendukung tim maupun anggota tim. Kepemimpinan menjadi faktor pendorong kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang karena Pimpinan Disdukcapil Kota Semarang menggunakan gaya kepemimpinan yang demokratis karena mendengarkan pendapat dari para pegawainya, sehingga terdapat kebebasan untuk menyampaikan pendapat. Selain itu, Pimpinan Disdukcapil Kota Semarang juga menggunakan gaya kepemimpinan transformasional karena selalu memberikan motivasi dan menginspirasi para pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karakteristik Pimpinan Disdukcapil Kota Semarang yang digambarkan oleh para informan yaitu bijaksana, santai, cepat tanggap, dan mampu berkomunikasi dengan baik. Ketika terdapat permasalahan mengenai pelayanan administrasi kependudukan maka, Pimpinan Disdukcapil Kota Semarang akan selalu cepat tanggap untuk mengatasi permasalahan tersebut.

### **2. Sistem**

Mencakup sistem kerja, fasilitas tempat kerja, proses organisasi seperti pengambilan keputusan dan sosialisasi, dan

budaya kerja dalam organisasi. Sistem menjadi faktor pendorong kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang karena mekanisme kerja dan budaya organisasi di Disdukcapil Kota Semarang sudah menunjang dalam pelayanan KIA. Mekanisme kerja pelayanan KIA kepada masyarakat yaitu masyarakat membuat pengajuan pelayanan secara online melalui SiDnok dengan mengunggah dokumen yang dibutuhkan seperti akta kelahiran, kartu keluarga, dan foto anak apabila telah berusia lebih dari 5 tahun. Kemudian, petugas melakukan verifikasi dokumen yang sudah diajukan oleh masyarakat. Apabila petugas telah selesai melakukan verifikasi dokumen maka, akan mengirimkan notifikasi melalui email atau WhatsApp bahwa KIA sudah siap untuk diambil dan dicetak di TPDK. Selain itu, budaya organisasi yang ada di Disdukcapil Kota Semarang sesuai dengan motto pelayanan yang sudah ditetapkan yaitu cepat, akurat, mudah, responsif, dan solid. Pelayanan administrasi kependudukan, terutama pelayanan KIA yang diberikan oleh pegawai sudah dijalankan sesuai dengan motto pelayanan.

## **B. Faktor Penghambat**

### **1. Tim**

Melibatkan kualitas dukungan dan dorongan dari anggota tim, kepercayaan antar anggota tim, tingkat kekompakan dan

hubungan yang erat antar anggota tim. Tim menjadi faktor penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang karena kegiatan pelayanan KIA jemput bola yang dilakukan oleh tim memiliki kendala miskomunikasi antar personel. Disdukcapil Kota Semarang membentuk tim untuk melakukan pelayanan KIA dengan cara jemput bola ke sekolah, baik di SD maupun SMP yang menggunakan sumber daya, baik manusia maupun anggaran yang berasal dari Disdukcapil Kota Semarang. Pembentukan tim untuk melakukan pelayanan jemput bola KIA ditujukan untuk mencapai target kepemilikan KIA di Kota Semarang. Untuk memperbaiki permasalahan tersebut maka, tim melakukan *check* ulang untuk memastikan dan meluruskan komunikasi dengan sesama personel.

### **2. Kontekstual atau Situasional**

Mencakup tekanan dan perubahan yang berasal dari lingkungan eksternal dan internal organisasi. Kontekstual atau situasional menjadi faktor penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang karena tekanan yang terjadi di TPDK Kecamatan Mijen dikarenakan adanya miskomunikasi antara pegawai dengan masyarakat. Pada TPDK Kecamatan Mijen seringkali terdapat miskomunikasi antara petugas dengan masyarakat, sehingga seringkali terdapat masyarakat yang marah-marah ke

petugas. Miskomunikasi terjadi dikarenakan masyarakat tidak memahami penjelasan yang diberikan oleh petugas atau sebaliknya. Selain itu, pelayanan KIA mengalami perubahan karena dipengaruhi lingkungan eksternal yaitu teknologi. Oleh sebab itu, Disdukcapil Kota Semarang melakukan dan mengembangkan inovasi pelayanan KIA yang berubah menjadi *online* dengan menggunakan SiDnok. Awalnya pelayanan KIA dilakukan secara offline dengan mengumpulkan berkas dokumen yang dibutuhkan namun, dengan adanya perubahan teknologi maka, pelayanan KIA dilakukan secara online dengan mengunggah dokumen melalui SiDnok, sehingga berjalan dengan lebih efisien.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang bahwa masih terdapat dua indikator kinerja organisasi yang belum maksimal yaitu produktivitas, dan kualitas layanan, sedangkan tiga indikator kinerja organisasi lainnya seperti responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas sudah maksimal.

1. Produktivitas: belum maksimal karena target kepemilikan KIA belum tercapai serta sumber daya

manusia (SDM) yang ada di TPDK Kecamatan Mijen masih belum efisien.

2. Kualitas layanan: belum maksimal dikarenakan sarana dan prasarana seperti kursi tunggu yang ada di TPDK Kecamatan Mijen masih belum memadai untuk masyarakat.
3. Responsivitas: sudah maksimal karena di TPDK Kecamatan Mijen sudah tersedia wadah untuk memberikan kritik, saran, dan pengaduan melalui media sosial atau *website*. Selain itu, pegawai-pegawai di TPDK Kecamatan Mijen sudah melayani dengan tanggap
4. Responsibilitas: sudah maksimal karena para pegawai TPDK Kecamatan Mijen sudah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan KIA. Selain itu, pegawai-pegawai di TPDK Kecamatan Mijen sudah mengacu pada SOP dalam memberikan pelayanan KIA kepada masyarakat.
5. Akuntabilitas: sudah maksimal karena adanya transparansi informasi kepada masyarakat. Masyarakat dapat mengakses dan memperoleh berbagai informasi pada *website* maupun media sosial Disdukcapil Kota Semarang.

Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat faktor pendorong dan penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam optimalisasi kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen. Faktor pendorong kinerja yaitu kepemimpinan dan sistem, sedangkan faktor penghambat kinerja yaitu tim dan kontekstual atau situasional.

1. Kepemimpinan: faktor pendorong karena Pimpinan Disdukcapil Kota Semarang menggunakan gaya kepemimpinan demokratis dan transformatif.
2. Sistem: faktor pendorong karena mekanisme pelayanan dokumen kependudukan, terutama KIA serta budaya kerja yang sesuai dengan motto Disdukcapil Kota Semarang sudah diterapkan oleh para pegawai.
3. Tim: faktor penghambat karena masih terdapat permasalahan miskomunikasi dalam kegiatan pelayanan KIA jemput bola di sekolah.
4. Kontekstual atau Situasional: faktor penghambat karena pegawai di TPDK Kecamatan Mijen sering mendapatkan tekanan dari masyarakat serta adanya perubahan pelayanan KIA dikarenakan kemajuan teknologi.

## Saran

1. Untuk memperbaiki indikator produktivitas Disdukcapil Kota Semarang maka, perlu dilakukan sosialisasi KIA secara massif dan merata di masyarakat serta sekolah-sekolah seperti SD, SMP, dan SMA Sederajat. Selain itu, Disdukcapil Kota Semarang perlu memberikan pelatihan dan bimtek para pegawai yang terdapat di TPDK Kecamatan Mijen.
2. Untuk memperbaiki indikator kualitas layanan Disdukcapil Kota Semarang maka, perlu melakukan perbaikan pola kerja pegawai TPDK Kecamatan Mijen.
3. Untuk memperbaiki miskomunikasi tim pelayanan KIA jemput bola maka, Disdukcapil Kota Semarang perlu membuat SOP. Selain itu, perlu adanya kejelasan alur komunikasi dan tanggung jawab di dalam tim pelayanan KIA jemput bola.
4. Untuk memperbaiki miskomunikasi antara masyarakat dengan pegawai TPDK Kecamatan Mijen maka, informasi yang disampaikan harus dijelaskan secara detil. Selain itu, para pegawai TPDK Kecamatan Mijen harus beradaptasi dan diberikan pelatihan mengenai

penggunaan teknologi dalam pelayanan dokumen kependudukan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal

- Adha, F., Subowo, A., & Astuti, R. S. (2024). Analisis Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan di Kota Bekasi. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(4), 29-39.
- Daraba, D. & Alim, B.S. (2018). Kinerja Dinas Ketenagakerjaan dalam Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja di Kota Makassar. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 5(1).
- Diyamarsis, C.S. (2024). Analisis Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Erlianti, D. & Irma, N.F. (2021). Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1).
- Grasia, E., Kismartini, K., & Maesaroh, M. (2023). Analisis Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Penanggulangan Bencana Tanah Longsor Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 178-192.
- Gustiawan, T. (2018). Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Medan. *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*, 4(4).
- Hardiyanti, K., & Subowo, A. (2019). Analisis Kinerja Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Demak Dalam Pengelolaan Sampah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 206-221.
- Keban, Yeremias, T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Munandar, M. A., & Maesaroh, M. (2019). Analisis Kinerja UPT Perparkiran Dalam Pengelolaan Parkir Di Kabupaten Kudus. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 439-454.
- Prabawati, N. P. A., & Supriliyani, N. W. (2021). Kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gianyar dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 1(3), 141-146.
- Samuel, A., & Rostyaningsih, D. (2019). Analisis Kinerja Organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam Pengembangan dan Pengelolaan Pariwisata Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 159-172.
- Sesa, S. N., Hanani, R., & Rahman, A. Z. (2024). Analisis Kinerja Organisasi Suku Dinas Sosial Jakarta Barat dalam Implementasi Program Rehabilitasi Sosial Terhadap Gelandangan Pengemis. *Journal of*

*Public Policy and Management Review*, 13(3), 600-611.

Setiawati, I. E., & Andayani, F. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Kota Bandung. *Neo Politea*, 1(2), 30-41.

Yusriandi, R., & Marefanda, N. (2023). Analisis Kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa (Dpmd) Dalam Proses Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) Kepada Pemerintah Desa. *JlAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 11(1), 83-92.

### **Peraturan Pemerintah**

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.

Peraturan Daerah (Perda) Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang 2021-2026.

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2021.

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2022.

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2023.