

Pengelolaan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Wahyu Diva Sastradiredja^{1*)}, Joko Wasisto¹

¹*Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro, Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

^{*)} Korespondensi: wadiva1411@gmail.com

Abstract

[Title: Management Of Population Documents In The Department Of Population And Civil Registration Of Semarang City] *This study aims to determine the management of population documents in the Department of Population and Civil Registration of Semarang City. The method used in this research is qualitative with a case study approach. The data collection technique in this study used semi-structured interviews by obtaining informants through purposive sampling, moderate participatory observation, and document study. In this study seven informants were interviewed. The analytical method used in this research is Miles and Huberman's method of analysis. The results of the analysis show that the management of population documents in the Department of Population and Civil Registration of Semarang City is carried out by two areas: service and civil registration, and service and population registration. Management of population documents in the field of service and civil registration includes creation and service, arrangement, sorting, storage, digitalization, maintenance and depreciation. Then the population document management in the field of service and population registration includes creation and service, arrangement, storage, maintenance and reduction. The findings obtained from the field are that the management of population documents is mostly in accordance with Permendagri number 19 of 2012. What is not in accordance with Permendagri number 19 of 2012 in the field of service and civil registration lies in the sorting and reduction activities. In the field of service and population registration lies in digitalization activities (Italic, Times New Roman 10pt)*

Keywords: *management of population documents; department of population and civil registration of semarang city*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengambilan data penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur dengan menggunakan informan melalui *purposive sampling*, observasi partisipatif moderat, dan studi dokumen. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis menurut Miles dan Huberman. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dilaksanakan oleh dua bidang: pelayanan dan pencatatan sipil, serta pelayanan dan pendaftaran penduduk. Pengelolaan dokumen kependudukan di bidang pelayanan dan pencatatan sipil mencakup penciptaan dan pelayanan, penataan, pemilahan, penyimpanan, alih media, pemeliharaan, dan penyusutan. Kemudian pengelolaan dokumen kependudukan di bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk mencakup penciptaan dan pelayanan, penataan, penyimpanan, pemeliharaan, dan penyusutan. Temuan yang didapat dari lapangan adalah pengelolaan dokumen kependudukan sebagian besar sudah sesuai dengan permendagri nomor 19 tahun 2012. Hal yang belum sesuai dengan permendagri nomor 19 tahun 2012 di bidang pelayanan dan pencatatan sipil terletak pada kegiatan pemilahan, dan penyusutan. Pada bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk terletak pada kegiatan alih media.

Kata kunci: *pengelolaan dokumen kependudukan; dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang*

1. Pendahuluan

Setiap organisasi dan instansi memiliki dokumen yang digunakan untuk kegiatan sehari-hari atau untuk identitas organisasi/ instansi itu sendiri. Dokumen tersebut dapat dikatakan sebagai arsip. Derrida dalam Mhlanga (2014) berpendapat bahwa arsip merupakan jejak proses, peristiwa, tertulis pada substrat eksternal termasuk berbagai tulisan seperti tato, gambar, patung. Pendapat tersebut bermakna bahwa arsip tidak dibatasi pada suatu tetapi dapat dalam berbagai bentuk. Berdasarkan pendapat diatas, dapat dikatakan bahwa arsip adalah sebuah dokumen dengan berbagai bentuk yang dapat dikatakan penting karena memiliki nilai guna primer maupun sekunder diberbagai bidang. Arsip juga dapat dikatakan sebagai sebuah media dengan berbagai bentuk yang digunakan untuk mereka kegiatan atau peristiwa yang dibuat maupun diterima oleh lembaga maupun perseorangan untuk keberlangsungan kehidupan bermasyarakat. Tanpa arsip, organisasi atau instansi tidak dapat menjalankan kegiatan sehari-harinya dan bahkan akan berhenti.

Arsip yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang khususnya di bidang pencatatan, adalah arsip dinamis aktif dan inaktif. Arsip Dinamis adalah arsip yang digunakan oleh unit pencipta arsip tersebut untuk kegiatan sehari-hari dan memiliki nilai guna primer. Menurut Peraturan Pemerintah nomor 28 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan, arsip dinamis aktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya tinggi dan/ atau terus menerus, lalu arsip dinamis inaktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya telah menurun. Menurut Williams (2006) arsip dinamis terdiri dari informasi yang dihasilkan oleh organisasi dan individu dalam kegiatan bisnis sehari-hari dan transaksi pribadi mereka.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 19 tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil di Daerah, Arsip dinamis aktif adalah dokumen dinamis yang diperlukan secara terus menerus dan digunakan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, sedangkan arsip dinamis inaktif merupakan dokumen dinamis yang masih digunakan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan namun frekuensi penggunaannya lebih sedikit daripada arsip dinamis aktif. Arsip dinamis aktif adalah arsip yang digunakan oleh pencipta guna melakukan pekerjaan sehari-hari dan tingkat penggunaannya tinggi serta memiliki masa penyimpanan kurang lebih dua tahun, sedangkan arsip dinamis inaktif adalah yang digunakan oleh pecipta arsip tersebut namun tingkat penggunaannya lebih rendah daripada arsip dinamis aktif dan masa penyimpanannya antara 5-10 tahun.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang merupakan badan pemerintahan yang berada di naungan kementerian dalam negeri yang bertugas melayani masyarakat di lingkup kabupaten/ kota dalam melayani berkas-berkas yang berhubungan dengan data kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan dan perceraian. Di Disdukcapil Kota Semarang terdapat arsip yang berisi informasi mengenai data kependudukan masyarakat Kota Semarang disebut sebagai arsip kependudukan. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 19 tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah, arsip

kependudukan merupakan sebuah tulisan dengan berbagai media yang di dalamnya memuat informasi-informasi yang berkaitan dengan kependudukan di suatu daerah.

Teknologi informasi memiliki peran dalam pengelolaan dokumen kependudukan, khususnya pada bagian pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang menerapkan layanan berbasis daring (dalam jaringan) untuk meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan. Terlebih pada saat pandemi *covid-19* ini, di mana dilarang membuat kerumunan dan menerapkan *social distancing*. Maka Disdukcapil Kota Semarang membuka pelayanan daring yang dapat diakses melalui situs web milik Disdukcapil Kota Semarang dan melalui aplikasi SI D'Nok (Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan) yang dirilis pada tanggal 27 maret 2020. Pengelolaan arsip dinamis menurut Peraturan Pemerintah nomor 28 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan, dilakukan oleh pencipta arsip tersebut. Pengelolaan arsip di Disdukcapil Kota Semarang dilakukan oleh bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk serta bidang pelayanan dan pencatatan sipil. Kegiatan pengelolaan arsip dinamis meliputi penciptaan arsip, penggunaan arsip, pemeliharaan arsip, penyusutan arsip. Adapun pengelolaan arsip dinamis menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 19 tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah meliputi pengolahan dokumen dan pengendalian dokumen.

Pengolahan dokumen kependudukan dilaksanakan melalui penciptaan, pelayanan, dan penataan yang dilakukan oleh pihak disdukcapil kabupaten/ kota beserta instansi yang berada dinaungannya. Adapun kegiatan pengendalian dokumen kependudukan meliputi penyimpanan, alih media, pemeliharaan, pelayanan, dan penyusutan. Pengelolaan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang masih terdapat beberapa aspek kegiatan yang belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu pada penyimpanan dan penyusutan. Penyimpanan dokumen kependudukan belum sesuai dengan perundang-undangan dikarenakan ruang penyimpanannya belum bebas polusi dan beberapa bidang belum terpisah dengan ruang kerja. Lalu untuk fisik dokumen yang disimpan belum dilakukan fumigasi dan penyedotan debu secara rutin. Adapun penyusutan dokumen kependudukan di lingkungan Disdukcapil kota Semarang, menurut pengamatan awal belum dilakukan sesuai SOP, sehingga dokumen kependudukan menumpuk dan menambah biaya pemeliharaan. Pihak disdukcapil Kota Semarang belum menyusun JRA (Jadwal Retensi Arsip) untuk melakukan penyusutan dokumen kependudukan. Berdasarkan pengamatan awal, tidak dilakukannya penyusutan karena kurangnya SDM bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil yang mengelola arsip serta kurangnya biaya.

2. Landasan Teori

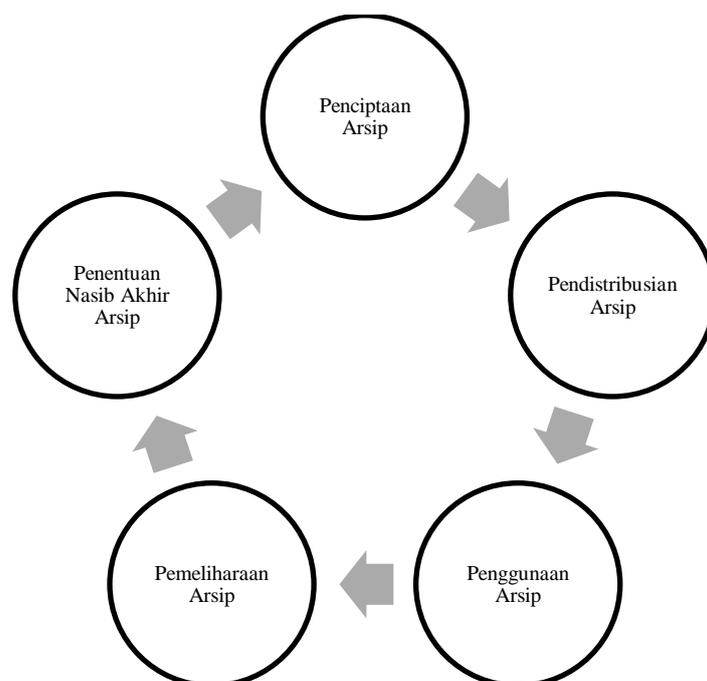
Sebuah penelitian yang ditulis oleh Eric C.K. Cheng (2018) berjudul “Managing Records and Archives in a Hong Kong School: A Case Study” (Mengelola Arsip Dinamis dan Arsip Statis di Lingkungan Sekolah Hong Kong: Sebuah Studi Kasus). Penelitian Eric C.K. Cheng meneliti sekolah menengah yang menerima bantuan (*aided secondary school*) dalam mengelola arsipnya. Tujuan dari penelitian Eric C.K. Cheng adalah menyelidiki sistem pengelolaan arsip menggunakan lensa analisis

fungsi dan knowledge management di lingkungan sekolah Hong Kong yang mengadopsi ISO 9001 dalam mengelola arsipnya. Hasil penelitian dari Eric C.K. Cheng menunjukkan bahwa sekolah Hong Kong mengklasifikasikan arsipnya menjadi dua golongan yaitu arsip administratif dan arsip program.

Sebuah penelitian yang ditulis oleh Rodger Osebe, Jane Maina, dan Kibiwott Kurgat (2018) berjudul “Records Management Practice in Support of Governance in the County Governments of Kenya, a Case of Nyamira County” (Praktik manajemen arsip dalam Mendukung Pemerintahan di Pemerintahan Negara Kenya, Kasus Wilayah Nyamira). Terdapat beberapa tujuan dari penelitian Rodger Osebe, Jane Maina, dan Kibiwott Kurgat, yaitu untuk menentukan jenis arsip yang dikelola di daerah Nyamira, untuk menetapkan kontribusi manajemen arsip dalam menjalankan daerah Nyamira, serta untuk menentukan adopsi kebijakan manajemen arsip daerah Nyamira. Hasil dari penelitian Rodger Osebe, Jane Maina, dan Kibiwott Kurgat diketahui bahwa Nyamira menghasilkan berbagai jenis arsip termasuk kebijakan yang berkaitan dengan arsip, arsip keuangan, dan arsip audit. Namun, terdapat beberapa kendala dalam mengelola berbagai jenis arsip tersebut yaitu minimnya tenaga ahli, kurangnya penyusutan arsip, serta kebijakan yang tidak memadai.

Pengelolaan dokumen kependudukan telah diatur dalam peraturan menteri dalam negeri nomor 19 tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Di Daerah. Pengelolaan dokumen kependudukan terbagi menjadi dua tahap yaitu pengolahan dokumen kependudukan dan pengendalian dokumen kependudukan. Pada tahap pengolahan dokumen kependudukan terdapat kegiatan penciptaan, pelayanan, dan penataan. Adapun pada tahap pengendalian dokumen kependudukan terdapat kegiatan penyimpanan, alih media, pemeliharaan, pelayanan dan penyusutan.

Bagan 1. Daur Hidup Arsip



Dalam mengelola dokumen kependudukan, dapat menggunakan model Read and Ginn yaitu daur hidup arsip (Hendrawan dan Ulum, 2019) yang dimulai dari penciptaan arsip, pendistribusian arsip,

penggunaan arsip, pemeliharaan arsip, dan penentuan nasib akhir arsip. Pada tahap penciptaan arsip, arsip diciptakan kemudian digunakan sebagai media penyampai informasi, pengambilan keputusan, dan sebagai dasar perencanaan. Adapun pada tahap pendistribusian, arsip disampaikan dari unit kerja satu kepada unit kerja lainnya. Pada saat penyampaian, arsip dikendalikan guna informasi yang dikirim tepat sasaran. Kemudian tahap penggunaan arsip, pada tahap ini arsip dianggap sebagai arsip dinamis yaitu arsip digunakan dalam kegiatan sehari-hari oleh unit kerja yang menciptakannya. Selanjutnya tahap pemeliharaan arsip, fisik dan informasi yang terkandung didalam arsip dilindungi dan diamankan. Pemeliharaan arsip dilakukan dengan cara memerhatikan sarana dan prasarana yang digunakan sesuai dengan standar yang berlaku. Adapun tahap penentuan nasib akhir arsip dimana arsip ditentukan ketika masa aktif arsip tersebut telah habis, arsip akan dimusnahkan atau disimpan oleh unit kerja.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Alasan digunakan metode ini adalah untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan secara deskriptif dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2018). Dalam memilih informan, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria:

1. Karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang,
2. Memahami dokumen kependudukan,
3. Memahami pengelolaan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang,
4. Berperan dalam mengelola dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara semi terstruktur kepada tujuh informan, observasi partisipatif moderat dengan mengikuti kegiatan pengelolaan dokumen kependudukan pada bidang pelayanan dan pencatatan sipil di Disdukcapil Kota Semarang, dan studi dokumentasi. Setelah data terkumpul, dilakukan tahap reduksi data untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Kemudian dilakukan *coding* untuk memilah data sesuai dengan jenis untuk memudahkan dalam penyajian data. Kemudian ketika data sudah jenuh dilakukan penarikan kesimpulan.

4. Pembahasan

4.1 Pengelolaan Dokumen Kependudukan Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil

Bidang pelayanan dan pencatatan sipil bertugas melayani dan mengelola dokumen kependudukan berbagai macam akta kependudukan, diantaranya akta perkawinan, akta perceraian, akta kelahiran, akta kematian, dan pembaruan data. Berdasarkan data yang telah peneliti olah, diketahui kegiatan pengelolaan dokumen kependudukan yang terdapat di bidang pelayanan dan pencatatan sipil adalah penciptaan, pelayanan, penataan, penyimpanan, alih media, dan pemeliharaan dokumen kependudukan. Penciptaan dan pelayanan dokumen kependudukan merupakan satu kesatuan kekgiatan yang tidak dapat

dipisahkan. Karena penciptaan dan pelayanan dokumen kependudukan dilakukan dalam pelayanan dukcapil dan dinas yang bernaung di bawah Dukcapil Kota Semarang, yaitu di 16 TPDK (Tempat Perekaman Data Kependudukan) Kecamatan yang terdapat di Kota Semarang. Penciptaan dan pelayanan dokumen kependudukan *offline* dilakukan dengan tertib di loket pelayanan yang tersedia. Alur penciptaan dan pelayanan dokumen kependudukan yaitu pemohon datang ke dukcapil Kota Semarang, sebelum masuk ke dalam karyawan dukcapil bertanya kepada pemohon ingin mengurus hal apa, kemudian diperiksa kelengkapan berkas, jika sudah lengkap pemohon dipersilahkan masuk kedalam gedung dukcapil dan diberi nomor antre loket. Kemudian menunggu sampai dipanggil oleh petugas loket lalu menyerahkan berkas syarat pembuatan dokumen kependudukan. Kemudian pemohon menunggu kutipan dokumen kependudukan hingga selesai.

Berbeda dengan pelayanan secara *offline*, pelayanan dan penciptaan *online* pemohon membuka situs web Dukcapil Kota Semarang dan melakukan pendaftaran sesuai dengan kebutuhannya, kemudian melengkapi berkas syarat pembuatan dokumen kependudukan dan dikirim *softfile* berkas tersebut. Selanjutnya ketika berkas sudah dikirim ke pihak dukcapil, pihak dukcapil melakukan pengecekan berkas dan melakukan pembuatan dokumen kependudukan. Setelah dokumen kependudukan telah dibuat, pihak dukcapil menghubungi pemohon bahwa kutipan dokumen kependudukan telah dibuat dan bisa diambil secara langsung. Kemudian pemohon datang ke dukcapil menyerahkan berkas persyaratan yang asli dan dukcapil menyerahkan kutipan dokumen kependudukan. Penataan merupakan proses pengelolaan dokumen kependudukan. Kegiatan penataan dimulai dari berkas dokumen kependudukan yang telah selesai dilayankan kepada pemohon, di bundel per 50 berkas lalu diikat menggunakan tali rafia. Kemudian bundel tersebut didata menggunakan buku agenda pengiriman. Setelah itu dikirim ke ruang arsip.



Gambar 1. Bundel berkas dokumen kependudukan akta kelahiran

Penataan yang dilakukan oleh bidang pelayanan dan pencatatan sipil dilakukan dengan tertib oleh staf bidang pelayanan dan pencatatan sipil. Proses penataan dokumen kependudukan yaitu setelah kutipan dokumen kependudukan telah dilayankan dan diserahkan kepada pemohon, berkas dan register

dokumen kependudukan diurutkan setiap hari kemudian dikelompokkan per 50 berkas yang sejenis. Setiap dokumen kependudukan yang dikelola oleh bidang pelayanan dan pencatatan sipil memiliki warna dan kode yang berbeda. Untuk akta lahir berwarna biru muda dengan kode ALU (Akta Lahir Umum) dan ALT (Akta Lahir Terlambat), akta kematian berwarna coklat dengan kode kematian, akta perkawinan dan akta perceraian berwarna merah muda dengan kode perkawinan dan perceraian. Kemudian dicatat pada buku agenda untuk dikirimkan ke gedung arsip. Apabila ketika diurutkan terdapat berkas yang belum ada (belum selesai dilayangkan), maka dicatat pada *cover* register dokumen kependudukan bahwa berkas dengan nomor sekian belum ada.

Ketika dokumen kependudukan sudah dikirim ke gedung arsip, dilakukan pemisahan berkas dan register dokumen kependudukan oleh satu orang arsiparis. Pemisahan dilakukan dengan cara memisahkan berkas dengan register yang ada di dalam satu bundel dan mengikuti panduan buku agenda pengiriman. Ketika dalam melakukan pemisahan terdapat berkas yang tidak cocok atau kurang dari buku agenda pengiriman, arsiparis menulis laporan di selebaran dan memberitahu staf bidang pelayanan dan pencatatan sipil bahwa bundel berkas dan register tidak sesuai dengan buku agenda pengiriman. Setelah itu akan ditindaklanjuti oleh staf bidang pelayanan dan pencatatan sipil. Kemudian apabila berkas atau register yang kurang sudah ditemukan, maka arsiparis menambahkan berkas atau register kedalam boks arsip atau buku register. Penyimpanan merupakan kegiatan pengelolaan dokumen kependudukan di mana dokumen kependudukan yang terdapat di bidang pelayanan dan pencatatan sipil disimpan berdasarkan suatu sistem penyimpanan untuk mempermudah penemuan kembali dan menjaga fisik dokumen kependudukan. Penyimpanan berkas dan register dokumen kependudukan bidang pelayanan dan pencatatan sipil cukup tertata.

Sistem penyimpanan yang diterapkan oleh bidang pelayanan dan pencatatan sipil adalah sistem penyimpanan berdasarkan nomor urut per tahun. Untuk setiap berkas atau register yang sejenis, akan diurutkan dari Januari hingga Desember dan di bundel per 50 berkas/ 50 register, kemudian tiga bundel berkas dimasukkan ke boks arsip yang sudah berketerangan mengenai isi dari boks arsip tersebut dan disimpan pada rak arsip untuk menghindari rayap. Untuk register dijilid menjadi buku dengan hard cover, untuk buku register kelahiran berwarna biru, buku register perkawinan dan perceraian berwarna merah muda, dan untuk buku register kematian berwarna coklat muda lalu buku register disimpan pada roll o pact untuk menghindari rayap. Penyimpanan yang dilakukan oleh bidang pelayanan dan pencatatan sipil dilakukan dengan sistem subjek dan sistem nomor. Hal itu terlihat pada penataan yang dilakukan di mana berkas dipilah sesuai dengan jenisnya (subjek) kemudian dibundel per 50 berkas sesuai dengan urutan nomor dokumen kependudukannya. Alih media merupakan proses dalam pengelolaan dokumen kependudukan di mana dokumen berbentuk fisik dilakukan perubahan bentuk menjadi elektronik untuk menjaga data yang terkandung di dalamnya dan untuk menghemat ruang penyimpanan.

Bidang pelayanan dan pencatatan sipil melakukan alih media/ digitalisasi yang dilakukan oleh pihak ketiga. Proses digitalisasi dilakukan dengan cara memfoto register dokumen kependudukan menggunakan kamera DSLR kemudian hasil foto di-*upload* ke *database* Dukcapil oleh pihak ketiga.

Pendigitalisasian dokumen kependudukan dilakukan setiap satu tahun sekali yang sudah dianggarkan oleh pihak dukcapil Kota Semarang. Pemeliharaan merupakan proses dalam pengelolaan dokumen kependudukan di mana dokumen kependudukan yang elektronik maupun berupa fisik sudah disimpan oleh bidang pelayanan dan pencatatan sipil dilakukan pemeliharaan untuk menghindari kerusakan. Pemeliharaan yang dilakukan oleh bidang pelayanan dan pencatatan sipil yaitu penyuntikan anti rayap pada lantai gedung arsip, penyuntikan dilakukan pada ruang antara lantai yang berada didekat roll o pact dan rak arsip. Pemeliharaan juga dilakukan dengan cara membersihkan langit-langit ruang arsip menggunakan *vacuum cleaner* dan alat pembersih langit-langit manual. Pembersihan langit-langit dilakukan oleh arsiparis bidang layanan dan pencatatan sipil ketika sudah terlihat debu. Penyusutan merupakan proses dalam pengelolaan dokumen kependudukan di mana dokumen kependudukan yang sudah tidak memiliki nilai guna disusutkan/ dimusnahkan dengan teknik tertentu. Dalam bidang pelayanan dan pencatatan sipil tidak ada kegiatan penyusutan karena dokumen kependudukan bidang pelayanan dan pencatatan sipil disimpan secara permanen di gedung arsip.

4.2 Pengelolaan Dokumen Kependudukan Bidang Pelayanan dan Pendaftaran

Penduduk

Bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk bertugas mencatat biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi pendudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk bertugas melayani dan mengelola dokumen kependudukan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), surat keterangan pindah dan datang, Surat Keterangan Penduduk Nonpermanen (SKNP), dan surat keterangan tempat tinggal bagi Warga Negara Asing (WNA). Proses pengelolaan dokumen kependudukan bidang pelayanan dan pencatatan sipil dimulai dari penciptaan dan pelayanan, penataan, penyimpanan, pemeliharaan, dan penyusutan dokumen kependudukan.

Pengelolaan dokumen kependudukan bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk tidak hanya dilakukan di dukcapil Kota Semarang, namun juga di 16 Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) kecamatan yang berada di Kota Semarang. Peneliti mengambil sampel TPDK di Kecamatan Gayamsari untuk mengobservasi pengelolaan dokumen kependudukan terutama pada kegiatan penyimpanan dokumen kependudukan bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk. Penciptaan dan pelayanan dokumen kependudukan *offline* dilakukan dengan tertib di loket pelayanan Dukcapil Kota Semarang karena diarahkan oleh operator dan diberikan nomor antre. Alur penciptaan dan pelayanan dokumen kependudukan yaitu pemohon datang ke Dukcapil Kota Semarang, sebelum masuk ke dalam karyawan Dukcapil bertanya kepada pemohon ingin mengurus hal apa, kemudian diperiksa kelengkapan berkas, jika sudah lengkap pemohon dipersilahkan masuk ke dalam gedung Dukcapil dan diberi nomor antre loket. Kemudian menunggu sampai dipanggil oleh petugas loket lalu menyerahkan berkas syarat pembuatan dokumen kependudukan. Kemudian pemohon menunggu kutipan dokumen kependudukan hingga selesai.

Untuk pelayanan dan penciptaan *online*, pemohon membuka situs web Dukcapil Kota Semarang atau melalui aplikasi Si D’Nok dan melakukan pendaftaran sesuai dengan kebutuhannya, kemudian melengkapi berkas syarat pembuatan dokumen kependudukan dan dikirim *softfile* berkas tersebut. Selanjutnya ketika berkas sudah dikirim ke pihak dukcapil, pihak dukcapil melakukan pengecekan berkas dan melakukan pembuatan dokumen kependudukan. Setelah dokumen kependudukan telah dibuat, pihak dukcapil menghubungi pemohon bahwa kutipan dokumen kependudukan telah dibuat dan dapat diambil secara langsung. Kemudian pemohon datang ke dukcapil menyerahkan berkas persyaratan yang asli dan dukcapil menyerahkan kutipan dokumen kependudukan. Penataan yang dilakukan oleh bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk dilakukan dengan cukup tertib. Hal itu terlihat pada pengelompokan berkas. Berkas dikelompokkan sesuai dengan jenisnya setiap hari kemudian di bundel dan disimpan pada dus besar di ruang bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk. Hal itu terus dilakukan setiap hari hingga satu bulan. Ketika berkas sudah terkumpul selama satu bulan kemudian dibundel kembali dan disimpan di lemari arsip. Kemudian ketika sudah terkumpul selama satu tahun, berkas disimpan di karung.

Penyimpanan dokumen kependudukan bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk tidak hanya dilakukan di dukcapil Kota Semarang, namun juga di setiap TPDK Kecamatan yang ada di Kota Semarang. Dokumen kependudukan yang disimpan di bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk adalah berkas yang bermasalah seperti permohonan pencetakan KTP kembali karena hilang, KTP yang rusak, KTP yang datanya salah. Dan untuk permohonan pembuatan KTP, berkasnya disimpan di masing-masing TPDK Kecamatan yang ada di Kota Semarang. Penyimpanan yang dilakukan oleh bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk dilakukan dengan sistem subjek dan sistem tanggal. Hal itu terlihat pada penataan yang dilakukan dimana berkas dipilah sesuai dengan jenisnya (subjek) kemudian di bundel per bulan (tanggal).

Sebagai sarana penyimpanan di bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk hanya menggunakan boks besar untuk tempat penyimpanan sementara (berkas harian), kemudian terdapat satu lemari arsip untuk tempat penyimpanan berkas yang sudah dibundel perbulan. Ketika lemari arsip sudah penuh, berkas yang paling lama dipindahkan ke karung dan diletakan di pojok ruangan bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk. Untuk sarana penyimpanan dokumen kependudukan di TPDK Kecamatan Gayamsari menggunakan rak arsip. Berkas dokumen kependudukan dikelompokkan dan dikumpulkan perbulan kemudian dibundel dan dimasukkan kedalam boks, lalu boks diberi stiker yang memuat informasi mengenai berkas apa saja yang terdapat di dalam boks.

Dalam hal alih media, bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk tidak melakukan alih media dokumen kependudukan dikarenakan dari proses penciptaan, data dokumen kependudukan sudah dimasukkan kedalam *database* dukcapil Kota Semarang dan *server* pemerintah pusat. Pemeliharaan merupakan proses dalam pengelolaan dokumen kependudukan bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk dimana dokumen kependudukan yang elektronik maupun berupa fisik sudah disimpan dan dilakukan pemeliharaan untuk menghindari kerusakan. Untuk dokumen kependudukan elektronik dipelihara oleh dukcapil pusat. Sedangkan fisik dokumen kependudukan dipelihara oleh staf bidang

pelayanan dan pendaftaran penduduk serta oleh masing-masing TPDK di Kecamatan yang ada di Kota Semarang. pemeliharaan yang dilakukan oleh bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk dilakukan dengan cara menyuntikkan cairan anti rayap pada lantai ruang penyimpanan dokumen kependudukan serta menggunakan pendingin ruangan. Penyusutan dokumen kependudukan bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk dilakukan setiap lima tahun sekali dan tidak dilakukan di Disdukcapil Kota Semarang melainkan dibawa oleh pihak ketiga untuk dilakukan penyusutan dengan cara dicacah.

4.3 Kendala Pengelolaan Dokumen Kependudukan

Kendala yang dialami oleh bidang pelayanan dan pencatatan sipil yaitu minimnya Sumber Daya Manusia (SDM) untuk pengelolaan dokumen kependudukan pada tahap penataan, gedung arsip yang kurang memadai, pemohon yang tidak patuh peraturan, serta adanya dokumen kependudukan yang rusak karena rayap. Minimnya SDM berpengaruh pada kegiatan pengelolaan dokumen kependudukan terutama pada tahap penataan. Ketika dokumen kependudukan dikirim dari bidang pelayanan dan pencatatan sipil ke gedung arsip, staf arsip melakukan pengecekan kesesuaian dokumen kependudukan yang telah dikirim kemudian mengelompokkan per bundel. Tahap tersebut menghabiskan banyak waktu dan tenaga.

Dokumen kependudukan yang terus bertambah tiap harinya dan harus disimpan secara permanen oleh disdukcapil Kota Semarang akan selalu membutuhkan tempat penyimpanan. Hal tersebut mengakibatkan penuhnya rak arsip dan roll o'pact sebagai sarana penyimpanan dan banyak dokumen kependudukan yang belum diletakkan di sarana penyimpanan tersebut. Terdapat pemohon yang tidak mematuhi aturan atau persyaratan yang telah diberitahu oleh pihak Disdukcapil Kota Semarang yaitu terdapat pemohon yang memalsukan syarat-syarat pembuatan akta. Kendala berikutnya adalah hama. Hama yang menyerang dokumen kependudukan bidang pelayanan dan pencatatan sipil adalah rayap. Meskipun lantai gedung arsip sudah diberikan suntikan anti rayap namun tetap ada. Untuk dokumen kependudukan yang terkena rayap dikumpulkan kemudian dilakukan digitalisasi untuk menjaga data yang terkandung didalamnya.

Kendala yang dialami oleh bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk yaitu pemakaian blanko yang tidak dibutuhkan, serta jaringan internet dan listrik. Blangko yang digunakan untuk mencetak dokumen kependudukan khususnya Kartu Keluarga sering digunakan untuk pelayanan namun tidak diambil oleh pemohon. Pemohon hanya datang ke TPDK Kecamatan Gayamsari untuk membuat kartu keluarga, kemudian pihak Kecamatan Gayamsari mencetak kartu keluarga menggunakan blangko, setelah selesai diproses kurang lebih tiga hari, pemohon tidak datang mengambil kartu keluarga tersebut dan menyebabkan KK tersebut menumpuk serta membuang-buang blangko. Kendala kedua, yaitu masalah jaringan internet dan listrik, terkadang ketika staf TPDK Kecamatan Gayamsari melayani pemohon dalam mengurus dokumen kependudukan, jaringan internet mengalami gangguan atau kecepatan internet pelan kemudian ketika listrik padam saat sedang melayani pemohon, staf TPDK Kecamatan Gayamsari tidak bisa melakukan apa-apa sehingga menghambat proses pelayanan.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian tentang pengelolaan dokumen kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Semarang yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelolaan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dilaksanakan oleh dua bidang: pelayanan dan pencatatan sipil, serta pelayanan dan pendaftaran penduduk. Pengelolaan dokumen kependudukan di bidang pelayanan dan pencatatan sipil mencakup penciptaan dan pelayanan, penataan, pemilahan, penyimpanan, alih media, pemeliharaan, dan penyusutan. Kemudian pengelolaan dokumen kependudukan di bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk mencakup penciptaan dan pelayanan, penataan, penyimpanan, pemeliharaan, dan penyusutan.

Berdasarkan Permendagri nomor 19 tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah, pengelolaan dokumen kependudukan di dua bidang tersebut sebagian besar sudah sesuai dan terdapat beberapa kegiatan pengelolaan dokumen kependudukan yang tidak sesuai. Perbedaan yang ditemukan di lapangan pada bidang pelayanan dan pencatatan sipil tidak dilakukan penyusutan dokumen kependudukan dikarenakan menurut informan, dokumen kependudukan akan selalu dibutuhkan. Perbedaan yang ditemukan di lapangan pada bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk yaitu tidak melakukan kegiatan alih media. Hal tersebut tidak dilakukan karena dari awal proses penciptaan, data dokumen kependudukan sudah dimasukkan ke dalam *server* pusat dan *database* sehingga sudah menjadi bentuk digital.

Daftar Pustaka

- Cheng, E. C. K. and Cheng, E. C. K. 2018, "Managing records and archives in a Hong Kong school : a case study", doi: 10.1108/RMJ-02-2017-0004.
- Hendrawan, M. R and Ulum, M. C 2019, *Pengantar Kearsipan: Dari Isu Kebijakan ke Manajemen*. 3rd edn. Malang: UB Press.
- Kementerian Dalam Negeri 2012, *Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Di Daerah*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 nomor 177. Jakarta: Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.
- Mhlanga, B. T. 2014, "The role of the National Archives and Records Service of South Africa In Human Rights Promotion and Protection", (752496).
- Moleong, L. J. 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 38th edn. Bandung: Remaja Rosdakarya Bandung.
- Pemerintah Republik Indonesia 2012, *Peraturan Pemerintah nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan*. Lembaran RI Tahun 2012 nomor 53. Jakarta: Menteri Sekretariat Negara
- Williams, C. 2006, *Managing Archives: Foundations, Principles, and Practice*. 1st edn. Oxford: Chandos Publishing.

