

Evaluasi Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Efektivitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Sipil Kota Batam

Ria Cristin¹
Zefanya Risca Cristiani²
Ana Waritsatul Firdaus³
Aura Aulia Sofia⁴
Trenda Aktiva Oktariyanda⁵
Meirinawati⁶

^{1,2,3,4,5,6} Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
*e-mail: 25040674104@mhs.unesa.ac.id¹, 25040674112@mhs.unesa.ac.id²,
25040674123@mhs.unesa.ac.id³, 25040674126@mhs.unesa.ac.id⁴, trendaoktariyanda@unesa.ac.id⁵,
meirinawati@unesa.ac.id⁶

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Batam. Manajemen SDM memiliki peran penting dalam mengelola pegawai agar mampu bekerja secara efektif dan efisien melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, hingga pengendalian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi dokumen dan literatur, yang dilakukan melalui pengumpulan data dari berbagai sumber tertulis seperti jurnal dan laporan resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Batam berada pada kategori cukup efektif, yang ditunjukkan oleh kemampuan sekitar 85% pegawai dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan sesuai prosedur. Namun, efektivitas tersebut belum optimal karena masih terdapat berbagai kendala, seperti keterbatasan jumlah SDM, kurangnya pelatihan berkelanjutan, rendahnya kedisiplinan sebagian pegawai, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Selain itu, faktor eksternal seperti rendahnya kesadaran masyarakat, tingginya mobilitas penduduk memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas SDM memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan, terutama dalam aspek kecepatan, ketepatan, dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kompetensi SDM, penguatan digitalisasi layanan, serta perbaikan infrastruktur untuk mendukung pelayanan publik yang lebih optimal.

Kata kunci: Disdukcapil, efektivitas pelayanan, manajemen SDM, Kota Batam

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of Human Resource (HR) management in improving the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Batam City. HR management plays an important role in managing employees so that they can work effectively and efficiently through the functions of planning, organizing, directing, and controlling. The method used in this study is a descriptive qualitative approach with a document and literature study, conducted by collecting data from various written sources such as journals and official reports. The results show that the effectiveness of public services at Disdukcapil Batam City is categorized as fairly effective, as indicated by approximately 85% of employees being able to complete population administration services in accordance with procedures. However, this effectiveness is not yet optimal due to several constraints, such as the limited number of human resources, lack of continuous training, low discipline among some employees, and inadequate facilities and infrastructure. In addition, external factors such as low public awareness and high population mobility also affect service quality. This study also finds that the quality of human resources has a significant influence on service effectiveness, particularly in terms of speed, accuracy, and public satisfaction; therefore, efforts are needed to improve HR competencies, strengthen service digitalization, and enhance infrastructure to support more optimal public service delivery.

Keywords: Batam City, Disdukcapil, human resource management, service effectiveness

PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai efektivitas pelayanan di suatu instansi. Secara umum, manajemen SDM dapat didefinisikan sebagai proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta mengevaluasi keseluruhan SDM yang diperlukan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Menurut Hasibuan (2019:10), manajemen SDM adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dalam konteks sektor publik, peran manajemen SDM penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Batam, manajemen SDM di Kota Batam belum maksimal dikarenakan masih banyak keluhan dari masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan masyarakat disebabkan oleh faktor sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta sistem yang tidak transparan. Kondisi tersebut menuntut instansi untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan, khususnya dalam pengelolaan SDM agar mampu beradaptasi dengan perkembangan pelayanan publik. Maka dari itu, penerapan manajemen SDM di instansi ini menjadi hal yang penting dikaji terutama dalam melihat sejauh mana pengaruhnya terhadap efektivitas kerja pegawai. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan publik yang diberikan dan mengidentifikasi faktor serta kendala di instansi Disdukcapil. Penelitian ini juga dilakukan sebagai bahan evaluasi bagi instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berbasis studi dokumen dan literatur. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005). Menurut M. Nazir dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian mengemukakan bahwa studi kepustakaan atau studi literatur adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

Artikel yang dianalisis berjumlah 13 publikasi (terdiri dari 10 artikel ilmiah dan 3 dokumen resmi) dari tahun 2016-2025 yang diperoleh melalui Google Scholar, SINTA, dan portal resmi pemerintah, dengan kriteria relevan dengan topik manajemen SDM, digitalisasi pelayanan publik, dan efektivitas kinerja Disdukcapil. Data tersebut digunakan untuk mengevaluasi penerapan manajemen SDM terhadap efektivitas pelayanan di Disdukcapil Kota Batam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen adalah suatu proses merencanakan, mengelola, mengatur, serta mengontrol berbagai sumber daya termasuk manusia, keuangan dan material untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber Daya Manusia merujuk pada orang-orang yang berkontribusi dengan keterampilan, kompetensi, dan pengetahuan mereka di dalam suatu organisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) mencakup seluruh karyawan dari berbagai jenjang instansi, mulai dari staf hingga manajemen puncak. Di dalam instansi, SDM tidak hanya berperan sebagai pelaksana tugas tetapi juga sebagai sumber inovasi, kreativitas, dan pertumbuhan perusahaan. Sedangkan manajemen SDM adalah suatu proses mengenai perencanaan, pengorganisasian, pengendalian kegiatan yang berkaitan dengan analisis dan evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi,

promosi, dan pemusatan hubungan kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Widodo (2015:113) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan sumber daya manusia di dalam perusahaan maupun organisasi. Sedangkan menurut Sutrisno (2019:6), manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.

Manajemen SDM memiliki fungsi untuk mencapai tujuan instansi yang efektif dan efisien, maka manajemen SDM akan membuat pengelolaan karyawan menjadi optimal melalui beberapa fungsi diantaranya:

1. Perencanaan (*Planning*), merencanakan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, agar lebih efektif dan efisien.
2. Pengorganisasian (*Organizing*), pembagian kerja karyawan, hubungan kerja, delegasi wewenang dan koordinasi.
3. Pengarahan (*Directing*), mengarahkan semua karyawan untuk bekerja secara efektif dan efisien.
4. Pengendalian (*Controlling*), mengendalikan dan mengawasi karyawan untuk taat pada peraturan yang ada.
5. Pengadaan (*Procurement*), yaitu proses penarikan, seleksi, orientasi dan induksi karyawan jika diperlukan.
6. Pengembangan (*Development*), yaitu proses peningkatan keterampilan dari perusahaan bagi karyawan yang biasa disebut pelatihan.
7. Kompensasi (*Compensation*), yaitu penghitungan dan pembagian balas jasa secara adil terhadap karyawan.
8. Pengintegrasian (*Integration*), Mempersatukan kepentingan karyawan dan perusahaan agar selaras dan tidak bertolak belakang.
9. Pemeliharaan (*Maintenance*), yaitu proses memelihara dan meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas.
10. Kedisiplinan (*Discipline*), pendisiplinan karyawan terhadap peraturan dan norma sosial yang ada.
11. Pemberhentian (*Separation*), pemberhentian dari organisasi atau dengan kata lain PHK.

Salah satu tujuan utama menilai efektivitas manajemen SDM adalah untuk memastikan keselarasan antara praktik SDM dan tujuan instansi. Aktivitas SDM mendukung tujuan pelayanan instansi untuk beroperasi lebih kohesif. Praktik SDM berdampak langsung pada bagaimana karyawan menjalankan pekerjaannya. Dengan menilai efektivitas manajemen SDM, instansi dapat mengidentifikasi praktik mana yang secara positif memengaruhi kinerja dan mana yang perlu ditingkatkan. Adapun ciri-ciri efektivitas pelayanan publik menurut Fandy Tjiptono (2017), yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.

Pelayanan Disdukcapil Kota Batam mencakup pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil, yang dapat diakses baik di kantor Disdukcapil maupun melalui kantor kecamatan sesuai domisili. Disdukcapil Kota Batam menyediakan 2 jenis pelayanan:

1. Pelayanan pendaftaran penduduk meliputi, pencatatan biodata penduduk, penerbitan Kartu Keluarga (KK), penerbitan KTP Elektronik (KTP-el), penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), penerbitan surat keterangan kependudukan, dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan
2. Pelayanan pencatatan sipil meliputi, pencatatan kelahiran dan kematian, pencatatan perkawinan dan perceraian, pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, perubahan nama dan status kewarganegaraan, pencatatan peristiwa penting lainnya, dan pembetulan dan pembatalan akta pencatatan sipil

Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini berfokus pada efektivitas dalam pelayanan manajemen SDM. Hal ini dapat dikatakan berhasil dan optimal jika memenuhi beberapa indikator seperti:

1. Keberhasilan indikator kinerja pelayanan dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil jika semakin banyak masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kualitas instansi tersebut. Selanjutnya, keberhasilan ini berdasarkan seberapa cepat pegawai menyelesaikan dokumen seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), pelayanan ini menunjukkan efisiensi dan efektivitas yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut. Keberhasilan selanjutnya dilihat dari seberapa banyak masyarakat memiliki dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran yang menunjukkan bahwa program pemerintah sudah menjangkau seluruh masyarakat. Ketepatan dan ketelitian dalam penulisan data juga merupakan syarat keberhasilan dalam pelayanan publik. Terakhir, kecepatan dan ketepatan pegawai juga dilihat dalam merespon keluhan yang dirasakan oleh masyarakat sehingga pelayanan dapat berjalan dengan maksimal.
2. Indikator keberhasilan juga dinilai dari bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, seperti memiliki kompetensi dalam mengoperasikan sistem administrasi, memahami bagaimana alur dalam pembuatan dokumen serta mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat secara cepat, tepat dan profesionalisme dalam melaksanakan tugas sesuai dengan SOP. Kedisiplinan pegawai mencerminkan seberapa jauh pegawai mematuhi aturan yang telah ditetapkan baik itu terkait jam kerja, kehadiran maupun prosedur pelayanan jika pegawai tidak disiplin, maka pelayanan menjadi lambat dan masyarakat akan merasa dirugikan. Selanjutnya, pegawai membutuhkan kerjasama tim dengan cara saling mengkoordinasi dan membantu satu sama lain dalam menyelesaikan pekerjaan. Indikator terakhir adalah kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi baru seperti Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dan memberikan layanan jemput bola bagi masyarakat lansia, berkebutuhan khusus, serta masyarakat yang berada di daerah Tertinggal, Terdepan, dan Terluar (3T).

Permasalahan yang paling banyak ada di Kota Batam adalah jumlah penduduk yang belum memiliki Akta Pencatatan Sipil terutama akta perkawinan dan akta kematian. Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya cakupan kepemilikan Akta Pencatatan Sipil diantaranya masih adanya masyarakat yang belum sadar administrasi kependudukan serta banyak penduduk yang kerja

diluar negeri sebagai Tenaga Kerja Indonesia (TKI) dalam jangka panjang dan minimnya pengembangan kualitas SDM terhadap kompetensi di bidang pelayanan, belum maksimalnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat. Namun, terdapat permasalahan lainnya seperti tidak adanya lagi dukungan Dana Alokasi Khusus Non Fisik Pelayanan Administrasi Kependudukan (DAK-NF Yanminduk) dari Pemerintah Pusat pada tahun 2023 juga menggerus kemampuan APBD dalam membiayai belanja Urusan Pemerintahan Bidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam padahal masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi Perangkat Daerah. Urusan Pemerintahan Bidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, antara lain:

1. Sarana prasarana kerja yang kurang memadai, khususnya gedung kantor yang sempit dan tidak representatif lagi dalam menampung tingginya mobilitas masyarakat Kota Batam dalam melakukan pengurusan Adminduk setiap hari sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal.
2. Persediaan blanko KTP-el yang didistribusikan dari Dirjen Dukcapil Kemendagri masih terbatas dan belum mampu sepenuhnya memenuhi kebutuhan pencetakan KTP-el Kota Batam dalam 1 tahun.
3. Rendahnya tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap metode pengurusan administrasi kependudukan sehingga menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang lebih memilih menitipkan pengurusan dokumen administrasi kependudukannya melalui orang lain atau bahkan calo.
4. Tingginya produksi arsip aktif setiap hari dan belum tersedianya ruangan arsip yang memadai menyebabkan pengelolaan arsip belum dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.
5. Kurangnya profesionalitas aparatur, khususnya dalam hal kompetensi di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dan teknis penyusunan perencanaan dan strategi dalam menghadirkan pelayanan prima.
6. Penerapan Sertifikasi ISO 27001:2013 bagi OPD yang ingin mendapatkan hak akses pemanfaatan data kependudukan. Adanya kebijakan *cyber security* dari pemerintah pusat saat ini berdasarkan surat edaran Dirjen Dukcapil Kemendagri bahwa adanya persyaratan tambahan Sertifikat ISO 27001:2013 bagi OPD yang ingin mendapatkan hak akses pemanfaatan data kependudukan menjadi kendala dalam mencapai target indikator OPD yang akan memanfaatkan data kependudukan berdasarkan perjanjian kerja. Disamping itu ketersediaan internet private/jaringan tertutup di Pemerintah Kota Batam masih terbatas di area Batam Center saja yang menyebabkan OPD yang ada di wilayah Sekupang tidak memenuhi persyaratan untuk mendapatkan izin akses pemanfaatan data kependudukan.
7. Jadwal pelaksanaan PEMILU serentak pada tahun 2024 tentu juga membutuhkan peran aktif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam agar dihasilkan Data Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4) yang akuntabel.
8. Sistem SIAK Terpusat yang sedang dikembangkan oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri saat ini yang merupakan produk reformasi administrasi kependudukan tentu masih terdapat kendala dalam penerapannya dan secara terus menerus masih perlu dilakukan perbaikan dan penyempurnaan.

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) dan Rencana Kerja (Renja) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Batam terbaru (2023-2025), manajemen SDM di instansi tersebut menghadapi tantangan serius, terutama terkait

keseimbangan jumlah pegawai dengan tingginya beban kerja. Berikut adalah jabaran kondisi manajemen SDM di Disdukcapil Kota Batam:

1. Jumlah pegawai saat ini masih dinilai kurang dibandingkan dengan tingginya volume pengurusan administrasi kependudukan di Kota Batam yang berkembang pesat. Berdasarkan data LKjIP 2023, jumlah PNS di Disdukcapil Kota Batam sebanyak 76 orang, dengan sebaran didominasi oleh golongan III (55 orang), diikuti golongan II (16 orang), dan golongan IV (5 orang). Dengan penduduk yang mencapai lebih dari 1,3 juta jiwa (semester II 2025), beban kerja pegawai sangat tinggi, sementara rasio pegawai belum proporsional. Rotasi pegawai dilakukan berkala, namun keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan penyesuaian beban kerja belum optimal.
2. Kompetensi pegawai secara umum dinilai sudah baik, dengan penempatan yang disesuaikan dengan kapabilitas masing-masing. Pegawai dinilai mampu melakukan pelayanan sesuai prosedur (SOP) dan merespon aduan dengan baik, khususnya untuk pelayanan e-KTP dan inovasi jemput bola. Pegawai didorong untuk menguasai sistem digital, namun sering terkendala gangguan teknis sistem (aplikasi kependudukan) yang mempengaruhi kelancaran.
3. Masih minimnya program pelatihan yang berkelanjutan menjadi kendala dalam peningkatan kompetensi SDM secara konsisten. Pelatihan umumnya dilakukan melalui Bimtek, seperti Bimtek Pelaksanaan dan Penyusunan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pemko Batam. Terdapat upaya peningkatan pemahaman SDM melalui sosialisasi peraturan perundang-undangan baru terkait administrasi kependudukan.

Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam memberikan pelayanan secara umum dinilai cukup baik, namun masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan pelayanan belum maksimal. Berdasarkan hasil penelitian di berbagai daerah, kinerja pegawai disdukcapil bervariasi dari sisi kualitas pelayanan, disiplin, dan kecepatan. Analisis kinerja pegawai Disdukcapil yaitu pegawai umumnya memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memproses dokumen (sekitar 85% mampu menyelesaikan tugas dengan efektif), kualitas kerja dan rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan dokumen kependudukan (KK, Akta) dinilai sudah cukup baik, pegawai memahami tugas pokok dan fungsi dalam memberikan pelayanan publik, termasuk pencatatan sipil dan kependudukan. Hal lainnya yang sering menjadi kelemahan utama dalam memberikan pelayanan, di mana pegawai terlambat masuk kantor atau belum siap di loket saat jam pelayanan dimulai yang menyebabkan antrian panjang dan masih ditemukan pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Faktor lainnya yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan adalah rendahnya inisiatif dan mental kerja sebagian pegawai yang menghambat percepatan pelayanan dan diperlukan peningkatan keahlian pegawai dalam mengoperasikan sistem pelayanan mandiri (online). Pengendalian pimpinan yang tegas diperlukan untuk meningkatkan kedisiplinan. Faktor terakhir dalam kinerja pegawai yaitu perlu peningkatan kesejahteraan atau reward (tunjangan kinerja) untuk mendorong motivasi pegawai, kualitas pelayanan juga bergantung pada ketersediaan jaringan internet dan perangkat cetak.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) serta hasil kajian dalam penelitian ini, tingkat efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dapat dikategorikan cukup efektif namun belum optimal. Hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, di mana sekitar 85% pegawai mampu memproses dokumen administrasi kependudukan secara efektif. Data ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai. Selain itu, pegawai juga dinilai telah memahami prosedur

pelayanan serta mampu merespon aduan masyarakat, khususnya pada layanan e-KTP dan inovasi jemput bola.

Namun demikian, efektivitas tersebut masih belum maksimal jika dilihat dari beberapa indikator lainnya. Dari sisi ketepatan waktu pelayanan, masih ditemukan keterlambatan yang disebabkan oleh kedisiplinan pegawai yang belum konsisten serta tingginya beban kerja. Hal ini diperkuat dengan data jumlah pegawai yang hanya 76 orang dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Batam yang telah mencapai lebih dari 1,3 juta jiwa, sehingga rasio pelayanan menjadi tidak seimbang.

Dari aspek ketersediaan sarana dan prasarana, efektivitas pelayanan juga terhambat oleh keterbatasan fasilitas seperti gedung kantor yang sempit, keterbatasan blanko KTP-el, serta jaringan internet yang belum merata. Kondisi ini berdampak pada lamanya proses pelayanan dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan.

Selain itu, dari segi kompetensi dan pengembangan SDM, masih terdapat kendala berupa minimnya pelatihan yang berkelanjutan, sehingga peningkatan kemampuan pegawai belum berjalan secara optimal. Rendahnya inisiatif dan profesionalisme sebagian pegawai juga menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor eksternal juga turut memengaruhi efektivitas pelayanan, seperti rendahnya kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan, banyaknya masyarakat yang bekerja di luar negeri, serta masih adanya praktik penggunaan jasa perantara (calo). Di samping itu, kebijakan pemerintah pusat seperti penghentian Dana Alokasi Khusus Non Fisik (DAK-NF) tahun 2023 juga berdampak pada keterbatasan anggaran dalam mendukung operasional pelayanan.

Dengan demikian, berdasarkan data yang ada, dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Batam berada pada kategori cukup efektif, karena sebagian indikator kinerja telah tercapai. Namun, masih terdapat berbagai kendala baik dari aspek internal maupun eksternal yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat menjadi lebih optimal, cepat, dan berkualitas.

Pengaruh SDM terhadap efektivitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain kecepatan pelayanan, ketepatan penyelesaian dokumen, serta tingkat kepuasan masyarakat. Di Kota Batam sendiri Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Sipil Kota Batam. Dapat dilihat dari capaian kinerja pelayanan publik yang melalui Indeks Pelayanan Publik (IPP), dimana pada tahun 2025 IPP Kota Batam tercatat sebesar 4,69 menunjukkan kategori pelayanan yang baik secara umum, namun tetap memerlukan peningkatan kualitas pelayanan terutama SDM. Dalam praktiknya peningkatan kualitas pelayanan di Kota Batam juga didukung oleh inovasi yang melibatkan peran aktif SDM, salah satunya dengan menerapkan sistem Penilaian Emoji Kinerja Aparatur (PEKA) masyarakat dapat menilai langsung kinerja petugas pelayanan. Sistem ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat tergantung dengan bagaimana pegawai berinteraksi dengan masyarakat, baik dari segi sikap, kecepatan maupun ketepatan pada layanan yang diberikan. Selain itu, implementasi layanan digital seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD) juga menjadi indikator penting, di Kota Batam sendiri hingga Februari 2025 baru sekitar

45.577 warga yang mengaktifkan IKD atau sekitar 5,04% dari total penduduk. Rendahnya angka ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan digital belum optimal dan sangat dipengaruhi oleh kesiapan SDM dalam melakukan sosialisasi, pendampingan, serta pengoperasian sistem digital kepada masyarakat. Kemudian dilihat dari sisi pelayanan langsung, Disdukcapil Batam mampu melayani 3.290 administrasi kependudukan dalam waktu 8 hari kerja melalui program jemput bola. Capaian ini menunjukkan bahwa ketika SDM dikelola dengan baik maka pelayanan dapat berjalan dengan cepat dan dapat menjangkau masyarakat lebih luas lagi, terutama dalam hal kompetensi digital, jumlah pegawai, serta kemampuan beradaptasi dengan inovasi-inovasi pelayanan. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa SDM memiliki pengaruh langsung terhadap efektivitas pelayanan publik, semakin baik kualitas SDM semakin tinggi pula kualitas dan efektivitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Dalam pelayanannya terdapat beberapa faktor penghambat diantaranya sebagai berikut:

1. Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM): Keterbatasan jumlah pegawai yang kompeten di bidang teknis administrasi kependudukan.
2. Sarana dan Prasarana: Masih minimnya sarana pendukung pelayanan, termasuk ketiadaan transportasi khusus (seperti kapal dinas) untuk menjangkau wilayah kepulauan.
3. Jarak dan Aksesibilitas: Lokasi tempat tinggal masyarakat yang jauh dari titik pusat pelayanan di kantor dinas, terutama bagi penduduk di wilayah pesisir atau pulau-pulau.
4. Kepadatan Pelayanan: Antrean yang sering kali penuh sesak melampaui batas kapasitas ruang tunggu, yang mempengaruhi kualitas pelayanan (tangible dan assurance).
5. Kendala Teknis/Sistem: Permasalahan pada sistem kependudukan yang terkadang mengalami downtime atau kendala teknis lainnya.

Dalam pelayanan yang diberikan juga terdapat faktor keberhasilan diantaranya:

1. Inovasi Layanan Digital: Penerapan Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang mempermudah akses pelayanan secara daring.
2. Pelayanan Berbasis Kecamatan: Pendelegasian sebagian kewenangan pelayanan ke tingkat kantor kecamatan untuk memperpendek jarak jangkauan masyarakat.
3. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP): Adanya pedoman resmi yang mengatur mekanisme pelayanan kependudukan.
4. Jenis Layanan yang Komprehensif: Menyediakan berbagai jenis layanan mulai dari KK, KTP-el, hingga Surat Pindah (SKPWNI).
5. Komitmen Perbaikan Kinerja: Adanya Rencana Kerja Tahunan (Renja) dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) untuk memantau dan meningkatkan kualitas kinerja secara berkala.

Implikasi terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Batam mencakup berbagai aspek, mulai dari volume pekerjaan hingga kualitas infrastruktur pelayanan. Sebagai kota industri dan perdagangan yang berkembang pesat, dinamika kependudukan di Batam memberikan dampak signifikan terhadap operasional dinas tersebut. Berikut adalah implikasi utama terhadap pelayanan di Disdukcapil Kota Batam:

1. Lonjakan Volume Pelayanan Administrasi
Tingginya angka migrasi masuk ke Batam berimplikasi langsung pada beban kerja pelayanan karena arus pendatang yang sangat tinggi. Tercatat hingga April 2025, terdapat 19.927 jiwa

yang masuk ke Batam, yang mayoritas adalah usia produktif pencari kerja. Hal ini meningkatkan permintaan akan penerbitan dokumen seperti SKPWNI, KTP-el, dan Kartu Keluarga. Selain itu, faktor kepadatan penduduk dengan jumlah mencapai 1.365.266 jiwa pada semester pertama 2025, memaksa Disdukcapil harus mampu mengelola data skala besar secara akurat untuk mendukung kebijakan publik.

2. Digitalisasi dan Inovasi Layanan

Untuk mengatasi kepadatan di kantor fisik, Disdukcapil Batam mengandalkan sistem digital melalui berbagai aplikasi layanan. Penggunaan inovasi seperti DISDUKCAPIL BISA (khususnya untuk akta kematian) dan aplikasi LAKSE (untuk e-KTP) bertujuan untuk mempercepat proses dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Implikasi positif lainnya adalah peningkatan aksesibilitas, di mana pelayanan kini dapat diakses melalui kantor kecamatan sesuai domisili maupun secara daring.

3. Kebutuhan Peningkatan Infrastruktur dan SDM

Volume masyarakat yang tinggi menimbulkan beberapa tantangan operasional yang nyata. Terutama pada aspek kapasitas ruang tunggu di kantor pelayanan, beberapa laporan menunjukkan bahwa fasilitas fisik seperti ruang tunggu terkadang penuh sesak atau kurang nyaman karena jumlah pemohon yang melebihi kapasitas. Hal ini berimplikasi pada pentingnya pencapaian target strategi, di mana Disdukcapil dituntut terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepemilikan dokumen untuk memenuhi sasaran strategis instansi. Serta perlunya standar pelayanan, meskipun dinilai sudah baik dalam beberapa aspek (seperti penerbitan e-KTP), evaluasi berkala tetap diperlukan untuk memastikan pelayanan mencapai standar yang diharapkan oleh seluruh lapisan masyarakat.

4. Pelayanan Berdasarkan Bidang

Disdukcapil membagi strukturnya ke dalam beberapa bidang untuk memastikan fokus dan spesialisasi yang lebih baik. Bidang Pencatatan Sipil secara khusus melayani pengurusan dokumen penting seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan bagi warga. Sementara itu, Bidang Pendaftaran Penduduk memiliki tanggung jawab besar dalam menangani dokumen identitas harian seperti Kartu Keluarga, KTP-el, pemutakhiran Biodata Penduduk, hingga pengurusan Surat Keterangan Pindah (SKPWNI/SKPOA).

Dalam konteks Disdukcapil Kota Batam, teori implementasi George Edwards III sering digunakan untuk menganalisis efektivitas layanan publik, terutama pada program seperti Kartu Identitas Anak (KIA) atau pelayanan KTP-el. Berikut adalah analisis implementasi kebijakan di Disdukcapil Kota Batam berdasarkan empat variabel Edwards III per awal tahun 2026:

1. Sumber Daya (*Resources*)

Variabel ini menjadi sorotan utama di Batam karena tingginya volume pemohon setiap harinya. Terdapat kendala jumlah pegawai yang belum ideal dibanding beban kerja (rata-rata 300 kunjungan per hari). Beberapa formasi jabatan dilaporkan masih kosong berdasarkan Analisis Beban Kerja (ABK). Gedung utama pelayanan dinilai sudah kurang layak karena faktor usia (di atas 15 tahun) dan kapasitas ruang tunggu yang terbatas. Penggunaan aplikasi seperti LAKSE (Layanan Online) menjadi sumber daya krusial untuk membagi beban antrian fisik.

2. Komunikasi (*Communication*)

Penyampaian informasi kepada masyarakat Batam dilakukan melalui berbagai kanal. Sosialisasi dilakukan lewat media sosial dan website resmi. Masih ada masalah dalam pemahaman prosedur oleh masyarakat di daerah kepulauan (*hinterland*) karena keterbatasan akses informasi.

3. Disposisi (*Disposition*)

Ini mencakup sikap dan komitmen aparatur di Disdukcapil Batam dalam melayani. Adanya upaya implementasi nilai-nilai ASN (*BerAKHLAK*) dan program inovatif seperti "CEK AMAT" untuk meningkatkan integritas. Masih ditemukan keluhan terkait praktik percaloan yang menunjukkan perlunya pengawasan disposisi pelaksana yang lebih ketat di lapangan.

4. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Prosedur standar telah ditetapkan untuk berbagai jenis layanan seperti akta lahir, KTP, dan pindah datang. Terdapat pembagian wewenang yang jelas, di mana fungsi pengendalian penduduk kini dialihkan ke Dinas Pemberdayaan Perempuan agar Disdukcapil bisa lebih fokus pada pelayanan administrasi kependudukan.

Guna menyikapi berbagai kendala teknis dan keterbatasan anggaran pasca dihapusnya DAK Non-Fisik, diperlukan langkah-langkah strategis yang terpadu untuk memastikan efektivitas pelayanan tetap terjaga. Berikut adalah poin-poin rekomendasi perbaikan yang dapat diimplementasikan secara bertahap:

1. Revitalisasi Sarana dan Ruang Pelayanan

Untuk mengatasi kepadatan di kantor yang sudah tidak representatif, perlu dilakukan perluasan akses layanan melalui penguatan loket mandiri di tingkat kecamatan dan pengoperasian mobil layanan keliling secara rutin. Penerapan sistem antrian daring yang terintegrasi juga mendesak untuk dilakukan agar kehadiran masyarakat terdistribusi secara merata, sehingga penumpukan massa di kantor pusat dapat diminimalisir.

2. Strategi Penghematan dan Pemenuhan KTP-el

Menyikapi keterbatasan blanko dari pusat, langkah perbaikan yang paling efektif adalah melakukan akselerasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) secara masif bagi warga yang memiliki ponsel pintar. Hal ini tidak hanya menghemat penggunaan blanko fisik yang terbatas, tetapi juga memberikan solusi instan bagi warga agar memiliki identitas resmi tanpa harus mengantri lama di kantor dinas.

3. Transformasi Digital Pengelolaan Arsip

Masalah ruangan arsip yang penuh dapat diselesaikan dengan mempercepat proses alih media dokumen fisik ke dalam format digital. Melalui sistem manajemen dokumen elektronik, pencarian data menjadi jauh lebih cepat dan akurat, sementara ruang fisik yang sebelumnya sesak oleh tumpukan berkas dapat ditata ulang menjadi area pelayanan publik yang lebih nyaman.

4. Peningkatan Edukasi dan Pemberantasan Calo

Disdukcapil perlu memperbarui strategi komunikasi publik dengan menyediakan panduan layanan yang sangat sederhana di seluruh kanal media sosial dan ruang tunggu. Dengan

menyediakan petugas penyambut (greeter) yang proaktif mengarahkan warga, masyarakat akan merasa lebih terbantu untuk mengurus dokumennya secara mandiri, sehingga praktik percaloan dapat dihilangkan sepenuhnya.

5. Penguatan Profesionalitas dan Kompetensi SDM

Peningkatan kualitas aparatur sebaiknya difokuskan pada pelatihan pelayanan prima (service excellence) dan bimbingan teknis mengenai strategi perencanaan jangka panjang. Penerapan sistem penilaian kinerja yang berbasis pada umpan balik langsung dari masyarakat akan memicu aparatur untuk bekerja lebih profesional dan responsif terhadap keluhan warga.

6. Integrasi Jaringan dan Keamanan Siber

Pemerintah Kota perlu memprioritaskan perluasan jaringan internet privat (jaringan tertutup) ke wilayah Sekupang agar seluruh OPD dapat mengakses data kependudukan secara lancar. Selain itu, pendampingan kolektif untuk sertifikasi ISO 27001 sangat diperlukan agar pemanfaatan data kependudukan oleh instansi lain tetap memenuhi standar keamanan siber yang ditetapkan pusat.

7. Sinkronisasi Data Pemilu dan SIAK Terpusat

Dalam menghadapi Pemilu 2024, tim teknis harus lebih aktif melakukan penyisiran data melalui program jemput bola untuk perekaman pemilih pemula demi keakuratan DP4. Di saat yang sama, koordinasi intensif dengan pemerintah pusat harus terus dijalin untuk memitigasi kendala pada sistem SIAK Terpusat agar proses transisi reformasi administrasi tidak menghambat kecepatan layanan di daerah.

8. Optimalisasi Anggaran APBD

Sebagai solusi atas hilangnya dana DAK-NF, diperlukan efisiensi anggaran dengan memprioritaskan belanja pada inovasi teknologi yang mampu mengurangi biaya operasional jangka panjang. Fokus pada layanan tanpa tatap muka (paperless) akan menjadi strategi jitu dalam menjaga stabilitas pelayanan meskipun di tengah keterbatasan kemampuan fiskal daerah.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam berada pada kategori cukup efektif namun belum optimal. Hal ini ditunjukkan dari kemampuan sebagian besar pegawai yang telah mampu menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), menyelesaikan dokumen administrasi kependudukan secara relatif tepat, serta merespon kebutuhan masyarakat dengan cukup baik. Keberhasilan ini juga didukung oleh adanya inovasi layanan seperti digitalisasi pelayanan, program jemput bola, serta penerapan sistem evaluasi kinerja berbasis masyarakat yang mampu meningkatkan aksesibilitas dan transparansi pelayanan. Selain itu, struktur organisasi yang jelas serta adanya perencanaan kinerja melalui Renja dan LKjIP menjadi kekuatan dalam mendukung tercapainya tujuan pelayanan publik.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan berbagai kelemahan yang menghambat optimalisasi pelayanan, diantaranya keterbatasan jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan tingginya beban kerja, minimnya pelatihan berkelanjutan, serta masih rendahnya kedisiplinan dan inisiatif sebagian pegawai. Keterbatasan sarana dan prasarana seperti gedung yang tidak representatif, ketersediaan blanko KTP-el, serta jaringan internet yang belum merata turut

memperlambat proses pelayanan. Faktor eksternal seperti rendahnya kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan, praktik percaloan, serta keterbatasan anggaran akibat penghentian DAK Non-Fisik juga menjadi tantangan signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

Ke depan, diperlukan upaya strategis yang lebih terintegrasi untuk meningkatkan kualitas manajemen SDM dan pelayanan publik, seperti penambahan dan pemerataan pegawai, peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan, penguatan disiplin dan sistem reward, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi digital. Selain itu, perlu adanya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat dan penguatan infrastruktur pelayanan agar layanan dapat lebih cepat, akurat, dan merata. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan efektivitas pelayanan Disdukcapil Kota Batam dapat meningkat dari kategori “cukup efektif” menjadi “optimal” serta mampu memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Daser, D., dkk. (2024). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
<https://doi.org/10.31004/jptam.v9i3.34409>
- Alfiansyah, A., dkk. (2023). Transformasi Pelayanan Publik Disdukcapil dalam Mewujudkan Good Governance. *Community Development Journal*.
<https://doi.org/10.31004/cdj.v5i4.31153>
- Apsari, N. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Disdukcapil Kota Palu. *Jurnal Administrator*.
<https://doi.org/10.55100/administrator.v7i2.107>
- Samsudin & Pribadi, U. (2016). Kinerja Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kota Jambi. *Journal of Governance and Public Policy*.
<https://doi.org/10.18196/jgpp.v1i1.2096>
- Hanifah, T., dkk. (2025). Digitalisasi Layanan Akta Kelahiran sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Didaktik*.
<https://doi.org/10.36989/didaktik.v12i01.11863>
- Widodo, T. A. F., & Eprilianto, D. F. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Disdukcapil di Mall Pelayanan Publik Lamongan. *Jurnal Kultura*.
<https://jurnal.kolibi.org/index.php/kultura/article/view/3984>
- Rohadatul, A. Z., dkk. (2022). Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobat Dukcapil. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
<https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.141>
- Fahmi, A. K., dkk. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Disdukcapil Kabupaten Magelang. *Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*.
<https://doi.org/10.30656/jdkp.v4i2.7173>
- Lestari, R. V. O., dkk. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
<https://doi.org/10.46730/jiana.v18i2.7938>
- Supardana, I. W. E., dkk. (2025). Optimalisasi Pelayanan E-KTP melalui E-Government di Kota Denpasar. *Jurnal Good Governance*.
<https://doi.org/10.32834/gg.v21i2.944>
- Badan Pusat Statistik Kota Batam. (2025). Kota Batam Dalam Angka 2025.

<https://batamkota.bps.go.id>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. (2025). Rencana Kerja (Renja) Disdukcapil Kota Batam.

<https://batam.go.id>

Kementerian Dalam Negeri RI. (2023). Direktorat Jenderal Dukcapil.

<https://dukcapil.kemendagri.go.id>