

KAPASITAS ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIREBON DALAM MENERBITKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

Ahmad Faqih Abdallah¹; Dedi Sukarno²

^{1,2}Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran,
Bandung, Indonesia

Email : ¹ahmad21030@mail.unpad.ac.id ; ²dedisukarno@unpad.ac.id

Submitted: 06-02-2025; Accepted: 07-03-2025; Published : 08-03-2025

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peningkatan penduduk di Kota Cirebon mendorong peningkatan juga pada penduduk wajib administratif untuk pembuatan dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan sebagai instansi pelaksana di bidang kependudukan harus mampu menanggapi tuntutan pelayanan kepada masyarakat dengan kapasitas organisasinya. Namun dari hasil lapangan mengindikasikan permasalahan seperti sumber daya manusia, infrastruktur dan keterlibatan pihak lain menunjukkan belum memadai.

Penelitian ini bertujuan menjelaskan kapasitas organisasi Disdukcapil Kota Cirebon dalam menerbitkan dokumen kependudukan menggunakan teori (Horton et al., 2003). Dengan pendekatan kuantitatif, penelitian mengukur dua sub variabel: *resources (staff members, infrastructure, technology, and financial resources)* dan *management (strategic leadership, program and process management, networking and linkages)*. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 28 responden. *Management* merefleksikan kapasitas organisasi lebih kuat (*R Square* 0,944) dibanding *resources* (*R Square* 0,851). Dimensi terkuat dalam hubungan dengan kapasitas organisasi adalah *infrastructure, technology, and financial resources* (*R Square* 0,891), *strategic leadership* (*R Square* 0,830), dan *program and process management* (*R Square* 0,786). Sedangkan *staff members* (*R Square* 0,707) dan *networking and linkages* (*R Square* 0,657) lemah. Rekomendasi yang diajukan yaitu dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik serta menjalin kemitraan strategis dengan pihak eksternal.

Kata Kunci: Kapasitas Organisasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Penerbitan, Dokumen Kependudukan, Kota Cirebon.

ABSTRACT

This research is motivated by the increase in population in the city of Cirebon, which also drives an increase in the number of residents required to complete administrative tasks for the creation of population documents. The Population Office, as the implementing agency in the field of population, must be able to respond to the demands of service to the community with its organizational capacity. However, field results indicate that issues such as staff members, infrastructure, and involvement of other parties are still inadequate.

*This research aims to explain the capacity of the Disdukcapil organization in Cirebon City to issue population documents using the theory (Horton et al., 2003). With a quantitative approach, the research measures two sub-variables: *resources (staff members, infrastructure, technology, and financial resources)* and *management (strategic leadership, program and process management, networking and linkages)*. Data were collected through questionnaires from 28 respondents. *Management* reflects a stronger organizational capacity (*R Square* 0.944) compared to *resources* (*R Square* 0.851). The strongest dimensions in relation to organizational capacity are *infrastructure, technology, and financial resources* (*R Square* 0.891), *strategic leadership* (*R Square* 0.830), and *program and process management* (*R Square* 0.786). Meanwhile, *staff members* (*R Square* 0.707) and *networking and linkages* (*R Square* 0.657) are weak. The recommendation proposed is to manage human resources well and establish strategic partnerships with external parties.*

Keywords: *Organizational Capacity, Population and Civil Registration Office, Issuance, Population Documents, Cirebon City.*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan jumlah penduduk yang signifikan menandakan meningkatnya kebutuhan terhadap pelayanan publik. Berdasarkan data (BPS, 2024), pada pertengahan tahun 2024, jumlah penduduk Indonesia mencapai 281 juta jiwa, dengan tren yang terus meningkat dari 275 juta pada tahun 2022 dan 278 juta pada tahun 2023. Namun, distribusi penduduk yang tidak merata di beberapa wilayah menciptakan tantangan tersendiri bagi pelaksanaan pembangunan nasional.

Penduduk dianggap sebagai modal utama dalam pembangunan, karena jumlah yang besar dapat mendukung potensi daerah asalkan ditunjang oleh staff members yang memadai (Abdillah et al., 2022). Data kependudukan menjadi bentuk pemenuhan hak warga negara untuk memperoleh pengakuan hukum yang sah. Hal ini sejalan dengan tujuan Sustainable Development Goals (SDGs) 2030 pada poin 16.9, yang menekankan pentingnya pemberian identitas hukum bagi setiap orang. Dalam rangka memenuhi hak ini, pemerintah memberikan hak dan kewajiban kepada masyarakat untuk terlibat dalam administrasi kependudukan. Kegiatan administrasi kependudukan melibatkan Kementerian Dalam Negeri menjadi loading sector di bidang kependudukan.

Administrasi kependudukan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, didefinisikan sebagai serangkaian proses dalam pengelolaan dan penertiban penerbitan dokumen serta data kependudukan yang mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi, serta pemanfaatan data untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. Peraturan tersebut berfungsi sebagai landasan yang kuat untuk mereformasi di bidang administrasi kependudukan yaitu mencakup, dasar hukum, kelembagaan, aparatur, data dan dokumen kependudukan, serta kepedulian penduduk untuk memahami hak dan kewajiban di bidang administrasi kependudukan (Batubara & Rohmadin, 2023).

Berdasarkan undang-undang tersebut, Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh instansi pelaksana dan memiliki kekuatan hukum sebagai bukti autentik dari layanan pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil. Setiap warga negara berhak memperoleh dokumen kependudukan, sehingga pemerintah menjalankan upaya penertiban dokumen di tingkat provinsi serta kabupaten/kota. Peristiwa yang umumnya terjadi seperti kelahiran dan kematian, merupakan peristiwa penting yang perlu didata untuk kepentingan terselenggaranya administrasi kependudukan yang baik (Fadhil & Ilham, 2019).

Pemerintah Kota Cirebon mendukung penertiban dokumen kependudukan melalui Peraturan Daerah Kota Cirebon 2023 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pada Pasal 2 ayat 2, peraturan ini bertujuan untuk mewujudkan

keteraturan dalam administrasi dan data kependudukan serta menjamin kepastian status hukum bagi penduduk. Persebaran penduduk di tingkat kecamatan Kota Cirebon memengaruhi kewajiban masyarakat untuk melaporkan peristiwa kependudukan dan kejadian penting kepada dinas terkait. Demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cirebon memiliki kewenangan dalam mengelola dan menertibkan dokumen kependudukan di wilayah Kota Cirebon.

Dalam menjalankan fungsinya, Disdukcapil Kota Cirebon berperan membantu walikota untuk melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan yang diberikan oleh kepala daerah dalam sektor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dengan cakupan kerja mencakup layanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, management administrasi kependudukan, serta penyusunan profil kependudukan.

Berdasarkan data profil perkembangan penduduk Kota Cirebon tahun 2023, jumlah penduduk tercatat sebanyak 352.347 jiwa, mengalami peningkatan signifikan dibandingkan tahun sebelumnya yang berjumlah 246.438 jiwa. Peningkatan ini mencerminkan tingginya kebutuhan administrasi kependudukan, yang sangat bergantung pada kesadaran masyarakat dalam melaporkan peristiwa kependudukan dan kejadian penting, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, maupun perceraian. Dari total penduduk tersebut, terdapat 259.685 orang yang wajib memiliki KTP, dengan jumlah kepala keluarga mencapai 115.372. Selain itu, terdapat 98.781 anak berusia 0-17 tahun, sementara jumlah anak usia 0-18 tahun sedikit lebih besar, yakni 104.469. Pada periode yang sama, Kota Cirebon mencatat 25.758 kasus kematian, 154.207 peristiwa perkawinan, dan 11.535 kasus perceraian.

Pada Pasal 103 ayat 1 Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 4 Tahun 2023, disebutkan bahwa dokumen kependudukan mencakup biodata penduduk, kartu keluarga, KIA, KTP-el, surat keterangan kependudukan, dan akta pencatatan sipil. Proses penerbitan dokumen ini memiliki beberapa tahapan, antara lain:

Tabel 1. 1 Alur Penerbitan Dokumen di Disdukcapil Kota Cirebon

Tahap – Tahap Penerbitan Dokumen	
1. Pemohon datang langsung untuk mengambil nomor antrean.	2. Petugas depan/front office melakukan verifikasi berkas.
3. Operator memasukan data sesuai permohonan.	4. Analis memeriksa kesesuaian perubahan pada draf dan berkas permohonan.
5. Kasi/Subkor memeriksa	6. Kabid melakukan verifikasi elektronik

kesesuaian perubahan pada draf dan berkas permohonan, kemudian mengajukan sertifikasi elektronik.	
7. Kepala Dinas membubuhkan tanda tangan elektronik pada dokumen.	8. Dokumen kependudukan diterima masyarakat melalui pesan elektronik dan dapat di cetak mandiri.

Sumber: diolah oleh penulis (2025)

Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat tidak hanya ketanggapan dalam pelayanan yang dibutuhkan, tetapi kepercayaan masyarakat terhadap petugas kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon sebagai penyedia layanan (Indryani et al., 2022).

Tabel 1. 2 Cakupan Dokumen Kependudukan Kota Cirebon

Dokumen Kependudukan	Tahun 2022	Tahun 2023
Kartu Keluarga	99,94%	99,89%
Kartu Tanda Penduduk	91,93%	97,07%
KIA	40,45%	66,97%
Akta Kelahiran	48,31%	50,09%
Akta perkawinan	73,93%	76,19%
Akta Perceraian	68,74%	72,14%
Akta Kematian	100%	100%

Sumber: Data diolah penulis (2024) dari profil kependudukan tahun 2022-2023

Berdasarkan profil kependudukan Kota Cirebon Tahun 2022 dan 2023 diketahui data kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Cirebon selama periode 2022-2023, tercatat rata – rata memiliki peningkatan yang positif, seperti KTP-el mengalami kenaikan tertinggi dari 91,93% menjadi 97,07%, sementara Kartu Keluarga tetap tinggi meski terjadi sedikit penurunan dari 99,94% menjadi 99,89%. Adapun pelayanan pencatatan sipil lainnya juga mengalami kenaikan signifikan. Namun kepemilikan dokumen kependudukan belum sebanding apabila dilihat dari jumlah penduduk di Kota Cirebon saat ini. Beberapa dokumen seperti KTP dan Akta Kelahiran juga belum sepenuhnya mencapai target nasional yang ditetapkan oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri di tahun 2023.

Berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan beberapa indikasi permasalahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon, antara lain:

1. Pengelolaan dokumen kependudukan melibatkan berbagai tugas yang kompleks, namun jumlah sumber daya manusia yang tersedia terbatas untuk menangani beban kerja yang ada.
2. Beragamnya layanan dokumen kependudukan tidak seimbang dengan jumlah pegawai yang terbatas, sehingga menimbulkan potensi beban kerja yang berlebihan di Disdukcapil Kota Cirebon.
3. Pelayanan dokumen hanya terpusat di kantor Disdukcapil Kota Cirebon, sementara pada tingkat kecamatan dan kelurahan pelayanan masih kurang optimal karena belum adanya petugas register yang bertugas untuk membantu proses layanan dokumen kependudukan di kedua tingkat tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang serta temuan pada perangkat daerah tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai kapasitas organisasi pada satuan kerja perangkat daerah. Hal ini menarik suatu pertanyaan penelitian yaitu “bagaimana kapasitas organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam menerbitkan dokumen kependudukan?”. Oleh karenanya penelitian ini berfokus untuk menjelaskan kapasitas organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam menerbitkan dokumen kependudukan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini termasuk dalam pendekatan kuantitatif dengan prosedur – prosedur statistik dengan berfokus pada variabel – variabel sebagai objek penelitian yang didefinisikan di dalam operasional variabel. Dalam penelitian kuantitatif ini, penulis menggunakan metode survei. Hasil data yang diperoleh dari kuesioner digunakan oleh penulis untuk memberikan alternatif jawaban dari pernyataan, sementara penulis juga mengumpulkan data melalui observasi dan studi kepustakaan yang berkaitan dengan kapasitas organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam menerbitkan dokumen kependudukan.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode partial least square (PLS) untuk menjelaskan hubungan variabel kapasitas organisasi dengan variabel – variabel laten seperti sub variabel management yang terdiri dari *staff members* dan *infrastructure, technology, and financial resources*, serta sub variabel management terdiri dari *strategic leadership, program and process management*, dan *networking and linkages*. Model pengukuran dapat menunjukkan representasi variabel yang diukur melalui variabel *manifest*, sementara model struktural menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten dan konstruk (Ghazali & Latan, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan data yang berasal dari tanggapan seluruh responden. Responden dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Kuesioner telah dibagikan kepada 28 responden menggunakan teknik sensus, di mana seluruh populasi dijadikan responden.

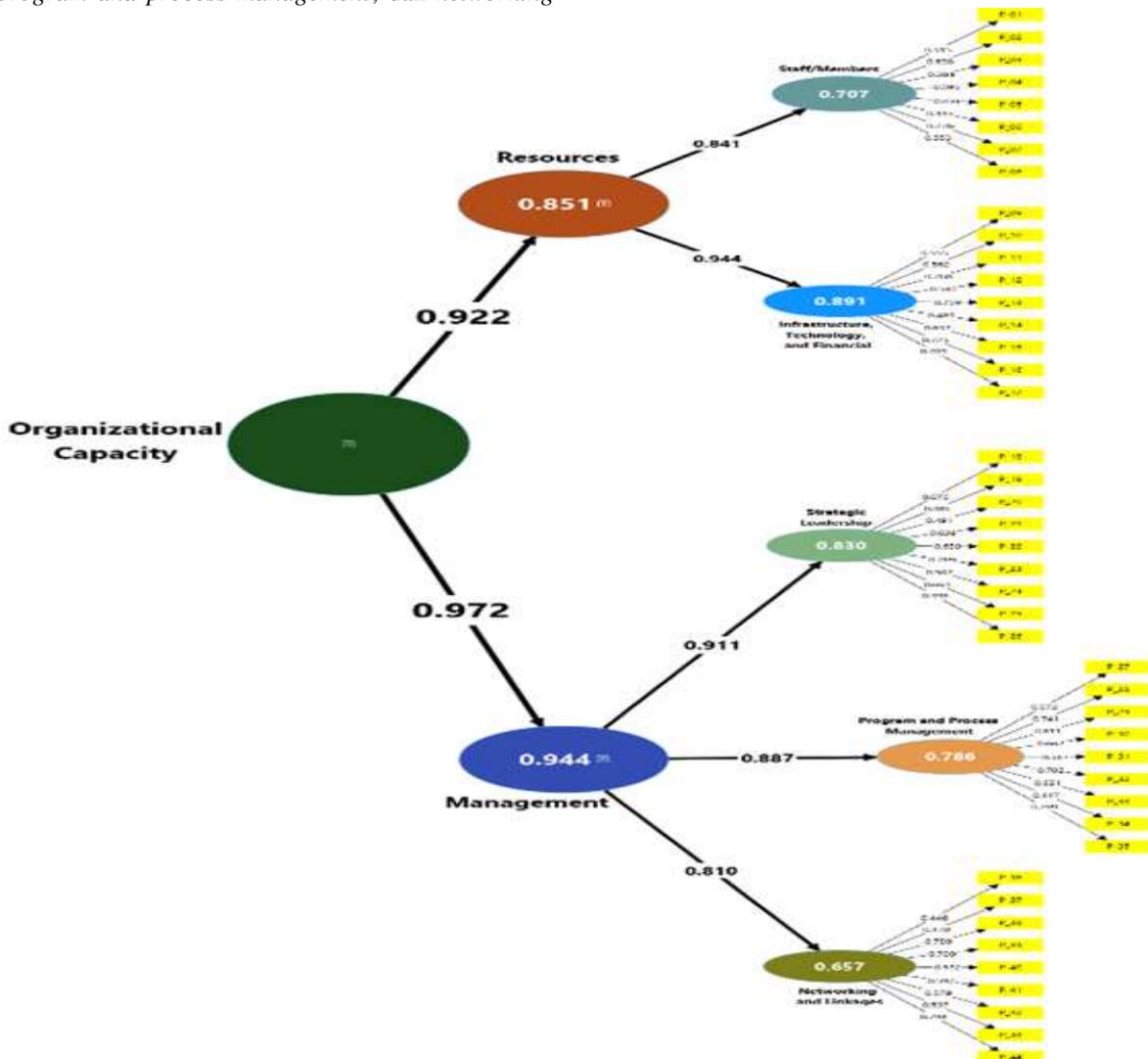
Data yang terkumpul meliputi 44 variabel manifest (indikator) atau item pernyataan yang mewakili variabel penelitian ini yaitu kapasitas organisasi dari (Horton et al., 2003) dengan variabel tingkat laten tingkat dua yaitu variabel laten *resource* yang terdiri dari variabel laten tingkat dua atau dimensi *staff members*; dan *infrastructure, technology, and financial resources*. Sedangkan variabel laten management terdiri dari variabel laten tingkat tiga atau dimensi *strategic leadership*; *program and process management*; dan *networking*

and linkages yang relevan dengan objek penelitian, yaitu Kapasitas Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam penerbitan dokumen kependudukan.

Pengujian Outer Model

Pada model pengukuran dianalisis dengan *convergent validity*. Penilaian *convergent validity* berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan Smart PLS. Ukuran reflektif indikator dapat dikatakan tinggi apabila apabila nilai *outer loading* $\geq 0,7$. Dalam penelitian ini menggunakan kategori validitas tinggi jika *outer loading* melebihi 0,70,

validitas cukup/ sedang jika *outer loading* berada diantara 0, 50 – 0,70 sementara validitas lemah jika *outer loading* berada di bawah 0,50. Berikut nilai loading factor untuk setiap konstruk dalam model dengan smart PLS dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1 Pengujian Outer Model

Sumber: Smart PLS 4 (2025)

Pada Gambar 1 di atas, telah dilakukan pengujian tahap pertama yang menunjukkan model spesifikasi indikator reflektif beserta konstruksinya berdasarkan nilai outer loading. Untuk mempermudah interpretasi nilai outer loading, setiap variabel pada tingkat kedua disajikan bersama dengan nilai *outer loading* dari masing-masing indikator (variabel *manifest*) terhadap variabel laten pada tingkat ketiga, seperti yang ditunjukkan berikut ini:

Tabel 1 Nilai Outer Loading

Variabel Laten tingkat 3	Kode	Outer Loading	Kategori
Resources			
<i>Staff members</i>	P1	0,515	Sedang
	P2	0,638	Sedang
	P3	0,384	Lemah
	P4	0,595	Sedang
	P5	0,359	Lemah
	P6	0,443	Lemah
	P7	0,776	Tinggi
	P8	0,553	Sedang
<i>Infrastructure, Technology, and Financial Resources</i>	P9	0,555	Sedang
	P10	0,562	Sedang
	P11	0,760	Tinggi
	P12	0,530	Sedang
	P13	0,759	Tinggi
	P14	0,489	Lemah
	P15	0,632	Sedang
	P16	0,725	Tinggi
	P17	0,709	Tinggi
Management			
<i>Strategic Leadership</i>	P18	0,676	Sedang
	P19	0,486	Lemah
	P20	0,491	Lemah
	P21	0,639	Sedang
	P22	0,689	Sedang
	P23	0,769	Tinggi
	P24	0,502	Sedang
	P25	0,661	Sedang
	P26	0,396	Lemah
<i>Program and Process Management</i>	P27	0,572	Sedang
	P28	0,741	Tinggi
	P29	0,811	Tinggi
	P30	0,662	Sedang
	P31	0,587	Sedang
	P32	0,702	Tinggi
	P33	0,631	Sedang
	P34	0,447	Lemah
	P35	0,799	Tinggi
<i>Networking and Linkages</i>	P36	0,446	Lemah
	P37	0,470	Lemah
	P38	0,780	Tinggi
	P39	0,700	Tinggi
	P40	0,532	Sedang
	P41	0,597	Sedang
	P42	0,579	Sedang
	P43	0,537	Sedang
	P44	0,798	Tinggi

Sumber: Smart PLS 4 (2025)

Berdasarkan *hasil outer loading* yang diurutkan pada Tabel 4.2, diketahui bahwa tingkat validitas

setiap konstruk bervariasi. Pada variabel laten *staff members* yang terdiri dari 8 indikator, hanya 1 indikator menunjukkan validitas tinggi. Selanjutnya, terdapat 4 indikator dengan validitas sedang, sementara 3 indikator lainnya memiliki validitas lemah.

Pada variabel laten kedua, yaitu *infrastructure, technology, and financial resources*, yang terdiri dari 9 indikator, terdapat 4 indikator dengan validitas tinggi. Selain itu, 4 indikator memiliki validitas sedang, dan 1 indikator menunjukkan validitas lemah.

Selanjutnya untuk variabel laten ketiga, yaitu *strategic leadership* terdiri dari 9 indikator, terdapat 1 indikator dengan validitas tinggi. Sedangkan 5 indikator validitas sedang dan 3 indikator dengan validitas lemah.

Untuk variabel laten keempat, yaitu *program and process management*, yang juga terdiri dari 9 indikator, hasilnya cukup baik. Sebanyak 4 indikator menunjukkan validitas tinggi, 4 indikator memiliki validitas sedang, dan 1 indikator menunjukkan validitas lemah.

Pada variabel laten kelima, yaitu *networking and linkages*, yang terdiri dari 9 indikator, ditemukan bahwa 3 indikator memiliki validitas tinggi, 4 indikator validitasnya sedang, dan 2 indikator menunjukkan validitas lemah.

Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas untuk setiap variabel laten dalam model penelitian. Uji reliabilitas pada indikator reflektif dilakukan menggunakan dua metode, yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Nilai *cronbach's alpha* dianggap baik apabila $\geq 0,6$, sedangkan nilai *composite reliability* dianggap baik apabila $\geq 0,7$ (Ghazali & Latan, 2014). Namun, nilai *composite reliability* dalam rentang 0,6–0,7 masih dapat diterima (Ghazali & Latan, 2015). Hasil uji reliabilitas untuk setiap konstruk dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Uji Reliabilitas

Variabel Laten	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho a)	Keterangan
<i>Resources</i>	0,839	0,857	Reabilitas Baik
<i>Staff members</i>	0,648	0,686	Reabilitas Sedang
<i>Infrastructure, technology, and Financial Resources</i>	0,817	0,827	Reabilitas Baik
<i>Management</i>	0,905	0,913	Reabilitas Baik
<i>Strategic Leadership</i>	0,768	0,792	Reabilitas Baik

<i>Program and Process Management</i>	0,840	0,851	Reabilitas Baik
<i>Networking and Linkages</i>	0,787	0,800	Reabilitas Baik

Sumber: Smart PLS 4 (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4. 2 diatas, seluruh konstruk dalam model penelitian ini menunjukkan nilai yang reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha yang seluruhnya memenuhi $\geq 0,6$, dan nilai composite reliability beberapa konstruk memiliki nilai $\geq 0,7$, sementara konstruk lainnya yaitu *infrastructure, technology, and financial resources* memiliki nilai antara 0,6 – 0,7 yang masih dapat diterima dalam penelitian ini atau dapat dikatakan dengan reabilitas sedang.

Pengujian Inner Model

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan setelah pengujian *outer model*. Evaluasi *inner model* dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis nilai *R Square*, yang menunjukkan sejauh mana variabilitas variabel laten tingkat 3 dapat dijelaskan oleh variabel laten tingkat 2, begitu pula bagaimana variabel laten tingkat 2 dijelaskan oleh variabel kapasitas organisasi.

Nilai *R Square* dikelompokkan menjadi tiga kategori: nilai sebesar 0,75 dianggap substantif, 0,50 dianggap moderat, dan 0,25 dianggap lemah (Sarstedt et al., 2021).

Tabel 3 Nilai R Square & R Square Adjusted

Variabel Laten	R Square	R Square Adjusted	Klasifikasi
<i>Resources</i>	0,851	0,849	Kuat
<i>Staff Members</i>	0,707	0,703	Moderat
<i>Infrastructure, Technology, and Financial Resources</i>	0,891	0,890	Kuat
<i>Management</i>	0,944	0,943	Kuat
<i>Strategic Leadership</i>	0,830	0,827	Kuat
<i>Program and Process Management</i>	0,786	0,784	Kuat
<i>Networking and Linkages</i>	0,657	0,653	Moderat

Sumber: Smart PLS 4 (2025)

Tabel 3 menyajikan hasil analisis nilai *R Square* yang menggambarkan kekuatan hubungan antar konstruk dalam model penelitian. Analisis terhadap nilai-nilai tersebut menghasilkan temuan sebagai berikut:

1. Sub variabel *management* memperlihatkan nilai *R Square* sebesar 0,851, mengindikasikan bahwa model dengan sub variabel *management* memiliki klasifikasi yang kuat. Model ini menjelaskan bahwa

Konstruk kapasitas organisasi dijelaskan variabilitasnya sebesar 85,1%, sementara faktor-faktor di luar penelitian ini menjelaskan sisanya.

2. Dimensi *staff members* menghasilkan nilai *R Square* sebesar 0,707, menunjukkan bahwa model dengan dimensi *staff members* memiliki klasifikasi yang moderat. Konstruk kapasitas organisasi dijelaskan variabilitasnya sebesar 70,7%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor yang berada di luar cakupan penelitian ini.
3. Dimensi *infrastructure, technology, and financial resources* mencatatkan nilai *R Square* sebesar 0,891, mengindikasikan bahwa dimensi *infrastructure, technology, and financial resources* memiliki klasifikasi yang kuat. Konstruk kapasitas organisasi dijelaskan variabilitasnya 89,1%, sementara faktor-faktor lain di luar penelitian ini menjelaskan sisanya.
4. Sub variabel *management* menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,944, memperlihatkan bahwa model dengan sub variabel *management* memiliki klasifikasi yang kuat. Konstruk kapasitas organisasi dijelaskan variabilitasnya sebesar 94,4%, sedangkan faktor-faktor di luar penelitian ini menjelaskan sisanya.
5. Dimensi *strategic leadership* memiliki nilai *R Square* sebesar 0,830, mengindikasikan bahwa model dengan dimensi *strategic leadership* memiliki klasifikasi yang kuat. Konstruk kapasitas organisasi dijelaskan variabilitasnya sebesar 83%, sementara faktor-faktor lain di luar penelitian ini menjelaskan sisanya.
6. Dimensi *program and process management* mencatatkan nilai *R Square* sebesar 0,786, menunjukkan bahwa model dengan dimensi *program and process management* memiliki klasifikasi yang kuat. Konstruk kapasitas organisasi dijelaskan variabilitasnya sebesar 78,6%, sedangkan yang lainnya dijelaskan oleh faktor-faktor yang berada di luar cakupan penelitian ini.
7. Dimensi *networking and linkages* menghasilkan nilai *R Square* sebesar 0,657, memperlihatkan bahwa model dengan dimensi *networking and linkages* memiliki klasifikasi yang moderat. Konstruk kapasitas organisasi dijelaskan variabilitasnya sebesar 65,7%, sementara faktor-faktor lain di luar penelitian ini menjelaskan sisanya.

Pembahasan

Hasil nilai *R Square* dan *R Square Adjusted* mengindikasikan adanya hubungan yang sangat baik

diantara variabel laten dalam model penelitian. Penelitian tentang kapasitas organisasi Disdukcapil Kota Cirebon dalam penerbitan dokumen kependudukan mengaplikasikan teori dari (Horton et al., 2003). Data yang terkumpul mencakup 5 dimensi dengan total 44 indikator atau item pernyataan mengenai kapasitas organisasi. Hasil analisis perhitungan menunjukkan bahwa kapasitas organisasi Disdukcapil dalam menerbitkan dokumen kependudukan memperoleh nilai rata-rata 3,11 pada garis kontinum, yang termasuk dalam kategori baik. Interpretasi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pegawai memandang kapasitas organisasi Disdukcapil Kota Cirebon dalam penerbitan dokumen kependudukan telah berjalan dengan baik. Berikut merupakan hubungan setiap variabel dengan kapasitas organisasi yang dapat dijelaskan yaitu:

1. Resources

Sub variabel *management* memiliki hubungan positif terhadap kapasitas organisasi dengan nilai *R Square* 0,851 (85,1%), yang menunjukkan bahwa *resources* yang tersedia mampu menjelaskan sebagian besar variabilitas kapasitas organisasi. Menurut (Horton et al., 2003), *resources* yang meliputi *staff members, infrastructure, technology, and financial resources* menjadi fondasi utama dalam membangun kapasitas organisasi yang efektif. Disdukcapil Kota Cirebon memerlukan pegawai yang memadai baik dari segi jumlah maupun kualitas untuk melaksanakan tugas pelayanan dokumen kependudukan. Selain itu, sarana dan prasarana yang memadai memberikan dukungan operasional, sementara teknologi dan anggaran memastikan proses pelayanan berjalan lancar dan efisien. Dengan pengelolaan sumber daya yang efektif, organisasi dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

a. Staff members

Dimensi *staff members* memiliki hubungan positif dengan kapasitas organisasi dengan nilai *R Square* 0,707 (70,7%), yang menunjukkan bahwa kualitas dan kuantitas pegawai sangat memengaruhi efisiensi pelayanan. (Horton et al., 2003) menyatakan bahwa *staff members* adalah elemen kunci yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai targetnya. Dalam kasus ini, keterbatasan jumlah sumber daya manusia menjadi tantangan dalam menangani beban kerja harian yang tinggi, terutama dengan jumlah permohonan mencapai 90–100 per hari. Meski demikian, profesionalisme dan perencanaan kerja yang baik memungkinkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon tetap memenuhi target pelayanan, termasuk menyelesaikan dokumen dalam satu hari. Sumber daya manusia memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan untuk mencapai output yang lebih optimal, di mana dukungan pemerintah sangat

bermanfaat sebagai bentuk penguatan Sistem Administrasi Negara yang menjamin kelancaran serta keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi secara andal, profesional, efisien, efektif, serta mendukung pelayanan prima bagi masyarakat dalam menghadapi dinamika perubahan lingkungan strategis (Fikar & Rozaili, 2022). Dari hasil penelitian lain mengatakan bahwa dalam meningkatkan kapasitasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima mengupayakan pelatihan – pelatihan kepada pegawai agar diberikan pemahaman tentang tugas dan tanggung jawabnya masing – masing (Nurlaila & Nurhasanah, 2020) Di Disdukcapil Kota Cirebon sendiri memerlukan penambahan jumlah pegawai yang sesuai dengan analisis beban kerja, yaitu kebutuhan 60 orang sehingga akan meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi beban kerja yang berlebihan.

b. Infrastructure, technology, and financial resources

Dimensi ini memiliki hubungan positif dengan kapasitas organisasi dengan nilai *R Square* 0,891 (89,1%), menunjukkan bahwa *infrastructure, technology, and financial resources* memiliki peran besar dalam mendukung keberhasilan organisasi. (Horton et al., 2003) menegaskan bahwa fasilitas fisik, teknologi, dan finansial merupakan faktor pendukung utama yang dapat meningkatkan efektivitas operasional organisasi. Infrastruktur yang memadai memastikan kelancaran operasional, sementara teknologi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi. Anggaran yang cukup memberikan dukungan finansial untuk kegiatan penerbitan dokumen kependudukan. Meskipun terdapat keterbatasan, seperti fasilitas yang rusak dan ruang kerja yang belum ideal, hasil penelitian menunjukkan bahwa organisasi terus menunjukkan peningkatan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAM) Terpusat, yang memastikan setiap permohonan pelayanan telah terintegrasi dalam standar pelayanan nasional. Keberadaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan memungkinkan tersedianya data kependudukan yang akurat, mencakup jumlah penduduk, tingkat ekonomi, dan pendidikan, yang kemudian dapat dimanfaatkan untuk berbagai kebijakan dan program pemerintah, seperti pendataan statistik, penentuan Daftar Pemilih Tetap dalam pemilu, penyaluran Bantuan Langsung Tunai (BLT) atau Bantuan Langsung Sementara Masyarakat (BLSM), serta sebagai pedoman dalam pengambilan kebijakan publik lainnya (Hendra Purnama & Nurcahya, 2023).

2. Management

Management memiliki hubungan positif paling dominan terhadap kapasitas organisasi dengan nilai *R*

Square 0,944 (94,4%), menunjukkan bahwa peran management sangat dominan dalam menjelaskan variabilitas kapasitas organisasi. (Horton et al., 2003) menyatakan bahwa organisasi yang berbeda memiliki kebutuhan kapasitas yang bervariasi tergantung pada misi, lingkungan operasional, serta kekuatan dan kelemahan di berbagai bidang. Dalam konteks Disdukcapil Kota Cirebon, kualitas manajemen menjadi faktor utama yang mendukung keberhasilan organisasi dalam menerbitkan dokumen kependudukan. Manajemen yang efektif mencakup pengelolaan sumber daya, perencanaan strategis, serta pengelolaan program dan proses secara menyeluruh. Koordinasi yang efektif antarbagian dalam organisasi, seperti antara unit pelayanan, pencatatan, dan verifikasi dokumen, merupakan elemen krusial untuk memastikan setiap tugas dan tanggung jawab terlaksana sesuai target. Mekanisme koordinasi ini mencakup sinkronisasi data kependudukan, alur komunikasi yang jelas, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses layanan.

c. Strategic Leadership

Dimensi ini memiliki hubungan positif dengan kapasitas organisasi dengan nilai *R Square* 0,830 (83%), yang menunjukkan bahwa *strategic leadership* berperan penting dalam memastikan arah organisasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. (Horton et al., 2003) menjelaskan bahwa *strategic leadership* mencakup kemampuan pemimpin untuk memahami kebutuhan dan peluang, menetapkan arah yang jelas, serta memotivasi dan mengarahkan anggota organisasi menuju tujuan bersama. Dalam kasus ini, pemimpin berfungsi sebagai pengarah aktivitas organisasi, memberikan motivasi, dan membagi wewenang secara jelas kepada pegawai. Kepemimpinan Pemerintahan sebagai kemampuan pemimpin melahirkan kebijakan atau program untuk pencapaian tujuan bersama tercermin pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang menjalankan program peningkatan kualitas SDM melalui pelayanan prima, kerjasama antar instansi, pelayanan sistem jemput bola, serta penyuluhan atau sosialisasi administrasi kependudukan bagi masyarakat (Fabiana Meijon Fadul, 2019). Kepala dinas secara rutin mengadakan rapat koordinasi mingguan untuk mengevaluasi capaian kinerja dan mendiskusikan solusi atas kendala yang dihadapi. Dengan pendekatan ini, efektivitas pelaksanaan kegiatan dapat ditingkatkan, dan kualitas pelayanan dapat terjaga.

d. Program and process management

Dimensi *program and process management* memiliki hubungan positif dengan kapasitas organisasi dengan nilai *R Square* 0,786 (78,6%). (Horton et al., 2003) menyatakan bahwa management program berkaitan langsung dengan produksi dan

penyediaan layanan kepada klien, sedangkan management proses memastikan kelancaran proses internal untuk mendukung program tersebut. Disdukcapil telah menerapkan standar pelayanan minimal yang jelas, termasuk siklus kerja yang efektif, mulai dari penerimaan dokumen hingga verifikasi berjenjang. Proses ini memastikan setiap dokumen diterbitkan dengan kualitas yang sesuai standar. Pengelolaan yang konsisten dan evaluasi berkala terhadap proses kerja juga akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepemilikan dokumen kependudukan oleh masyarakat.

e. Networking and linkages

Dimensi ini memiliki hubungan positif dengan kapasitas organisasi dengan nilai *R Square* 0,657 (65,7%), yang menunjukkan bahwa jejaring dan koordinasi dengan pihak lain memiliki kontribusi positif terhadap keberhasilan organisasi. (Horton et al., 2003) menegaskan bahwa organisasi saat ini beroperasi dalam jaringan hubungan yang kompleks, sehingga kolaborasi dengan pihak lain sangat penting untuk mencapai tujuan bersama. Disdukcapil Kota Cirebon memiliki jaringan tugas yang terhubung dengan kelurahan dan kecamatan untuk mempermudah pelayanan administratif di bidang kependudukan, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih efisien. Kolaborasi dengan kelurahan, kecamatan, dan instansi lain berperan penting dalam memperluas jangkauan pelayanan serta meningkatkan koordinasi dalam pencatatan dan penerbitan dokumen kependudukan. Berdasarkan (Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 2023) hal ini menjadi penting mengingat pelayanan kependudukan selain di dinas, juga dapat dilakukan oleh kelurahan dan kecamatan untuk membantu pelayanan secara fungsional dan operasional kepada kepala dinas. Kendati demikian, observasi awal menunjukkan bahwa belum adanya petugas khusus di wilayah terkait menjadi salah satu kendala dalam optimalisasi layanan. Dengan memperkuat jaringan kerja sama dan pembagian tanggung jawab yang jelas antar pihak, Disdukcapil dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dokumen kependudukan dan memastikan bahwa pelayanan menjadi lebih terarah serta terjangkau bagi masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya mengenai kapasitas organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam menerbitkan dokumen kependudukan, penulis menyimpulkan hal-hal berikut:

1. Kapasitas organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam menerbitkan dokumen kependudukan, yang dinilai melalui sub variabel management dan

management dengan menggunakan dimensi seperti *staff members, infrastructure, technology, and financial resources, strategic leadership, program and process management*, serta *networking and linkages*, menunjukkan hasil yang cukup memadai. Hal ini terlihat dari setiap dimensi yang memiliki hubungan positif terhadap kapasitas organisasi.

- Penelitian menunjukkan bahwa peran management dalam penerbitan dokumen kependudukan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kapasitas organisasi dibandingkan peran resources. Hal ini tercermin dari nilai hubungan pada sub variabel *management* dengan R Square sebesar 94,4%, yang lebih besar dibandingkan nilai hubungan pada sub variabel *resources*, yaitu sebesar 83,9%.
- Dari lima dimensi yang diteliti, beberapa di antaranya memiliki hubungan yang kuat terhadap kapasitas organisasi dalam penerbitan dokumen kependudukan. Dimensi yang menonjol antara lain *infrastructure, technology, and financial resources* dengan nilai R Square sebesar 89,1%, *strategic leadership* dengan nilai R Square sebesar 83%, dan *program and process management* dengan nilai R Square sebesar 78,6%.
- Sementara itu, dimensi yang memiliki hubungan lebih lemah adalah *staff members*, dengan nilai R Square sebesar 70,7%, serta *networking and linkages*, yang memiliki nilai R Square sebesar 65,7%.
- Berdasarkan tanggapan dari 28 responden terhadap kuesioner, terdapat 15 responden yang menyatakan tidak setuju bahwa penempatan staff members saat ini sudah memenuhi kebutuhan organisasi pada tingkatan kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Selain itu, 18 responden menyatakan tidak setuju bahwa jumlah pegawai yang tersedia sudah memadai untuk mendukung pelayanan dokumen kependudukan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, J., Suryono, S. A., & Agustina, E. (2022). Implementasi Pendaftaran Penduduk Sebagai Upaya Tertib Administrasi Ditinjau Dari Hukum Administrasi Negara Di Kota Palembang. *Jurnal SOLUSI*, 20, 161–172.
- Batubara, Y. E., & Rohmadin, S. (2023). Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Majalengka. *Jurnal Konstituen*, 4(2). <https://doi.org/10.33701/jk.v4i2.2921>
- BPS. (2024). *Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribu Jiwa), 2022-2024*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun--ribu-jiwa-.html>
- Disdukcapil Kota Cirebon. 2023. Profil Perkembangan Penduduk Kota Cirebon. Cirebon.
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). *Kepemimpinan Pemerintahan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2013-2016*. 4(1), 1–15.
- Fadhil, M., & Ilham, M. (2019). Peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Gisa) Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Registratie*, 1(1), 1–20. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v1i1.827>
- Fikar, Z., & Rozaili, R. (2022). Sumber Daya Manusia Dalam Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. *Jurnal Ekobismen*, 2(1), 76–85. <https://doi.org/10.47647/jeko.v2i1.538>
- Ghazali, I., & Latan, H. (2014). *Partial Least Squares: Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0*. Universitas Diponegoro.
- Ghazali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep Teknik Dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0* (2nd ed.). Undip.
- Hendra Purnama, D., & Nurcahya, S. B. (2023). *Analisis Sistem Informasi administrasi Kependudukan Terpusat Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik di Kabupaten Serang*. 2(1), 135–153.
- Horton, D., Alexaki, A., Bennett-lartey, S., Brice, K. N., Campilan, D., Carden, F., Silva, J. D. S., & Duong, L. T. (2003). *Evaluating Capacity Development Experiences from resaearch and Developing Organizations Around the World* (The Hague (ed.)). International Service for National Agricultural Research.
- Indryani, S., Siraj, N., Sutarjo, M., & Lestari, A. D. (2022). Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. *Jurnal Ilmiah Pusaka*, 10(1).
- Nurlaila, & Nurhasanah. (2020). Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. *Jurnal Pendidikan Ips*, 10(2). <https://doi.org/10.37630/jpi.v10i2.372>
- Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Pub. L. No. 4 (2023).
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation*

Modeling. July. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8>