IMPLEMENTASI PROGRAM “SIP PAK KADES”

(SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PAMEKASAN

Moh. Rafi Arrahman

NPP. 30.0908

*Asal Pendaftaran Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat*

*Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

[rafiarrahman25@gmail.com](mailto:rafiarrahman25@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Dr. Gatiningsih, MT

***ABSTRACT***

**Problems/Background (GAP):** This research is motivated by the Community Satisfaction Standards for Population Document services at the Population and Civil Registration Office of Pamekasan Regency, which still need improvement so that the service for issuing population documents is easier, simpler, and more effective. **Purpose:** to provide an overview of the implementation of the SIP PAK KADES program in population administration services in Pamekasan Regency, the supporting and inhibiting factors and the efforts of the Population and Civil Registration Office of Pamekasan Regency in dealing with obstacles to the implementation of the SIP PAK KADES Program. **Method:** descriptive qualitative method with an inductive approach, with data collection techniques that are collected by interviewing 16 informants, observation, and documentation. **Results/Findings:** The findings that the researchers obtained in the study are that the SIP PAK KADES really helps the community in facilitating the management of population administration because the community does not need to come to the Pamaekasan Regency Population and Civil Registration Service because with this program the community only needs to come to the village/kelurahan office. **Conclusion:** Based on the results of this study it can be concluded that the implementation of the SIP PAK KADES Program can be said to be good based on 4 factors from the theory used even though there are still some obstacles in implementing the SIP PAK KADES Program such as not being able to operate if there is internet network disruption, Not being able to print KIA or KTPel directly at the village/kelurahan office, and not all villages/kelurahan in Pamekasan Regency have implemented this program.

**Keywords**: Implementation, SIP PAK KADES Program, Population Administration

# ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penelitian ini dilatar belakangi oleh Standar Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan yang masih perlu peningkatan agar pelayanan penerbitan dokumen kependudukan semakin mudah, sederhana, dan efektif. **Tujuan:** memberi gambaran tentang implementasi program SIP PAK KADES dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pamekasan, faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam serta upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan dalam menangani hambatan pelaksanaan Program SIP PAK KADES. **Metode:** metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, dengan teknik pengumpulan datanya yaitu dikumpulkan dengan cara mewawancarai informan yang berjumlah 16 orang, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang peneliti dapat dalam penelitian adalah SIP PAK KADES ini sangat membantu masyarakat dalam memudahkan kepengurusan administrasi kependudukan karena masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamaekasan karena dengan adanya program ini masyarakat cukup datang ke kantor desa/kelurahan saja. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa implementasi Program SIP PAK KADES dapat dikatakan baik dinilai berdasarkan 4 faktor dari teori yang digunakan walaupun masih ada beberapa hambatan dalam pelaksanaan Program SIP PAK KADES seperti tidak dapat beroperasi jika terjadi gangguan jaringan internet, Belum bisa mencetak KIA atau KTPel langsung di kantor desa/kelurahan, dan belum semua desa/kelurahan di Kabupaten Pamekasan yang menerapkan program ini.

**Kata Kunci**: Implementasi, Program SIP PAK KADES, Administrasi Kependudukan

# PENDAHULUAN

* 1. **Latar Belakang**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 menjelaskan terkait Administrasi Kependudukan yang diartikan sebagai suatu susunan kegiatan menata dan menertibkan penerbitan dokumen dan data kependudukan dari Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta mendayagunakan hasilnya untuk pelayanan publik serta membangun sektor lain. Administrasi Kependudukan sebagai system bagi penduduk harapannya dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta dapat melindungi hal yang terkait dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa adanya tindakan diskriminatif dari pemerintah.

Pasal 3 dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa seluruh Penduduk wajib lapor terkait Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang mereka alami kepada Instansi Pelaksana dengan membawa persyaratan yang diperlukan untuk Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Di dalam Pasal 4 disebutkan bahwa Warga Negara Indonesia yang terdapat di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang mereka alami pada Instansi Pelaksana Pencatatan Sipil Negara setempat.

Pelayanan publik dalam pemerintahan diselenggarakan dan diatur dalam pedoman kerja di tiap organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam menciptakan pemerintahan yang baik. Pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diuraikan sebagai segala kegiatan mengatur, membina, dan menyediakan fasilitas, jasa serta lainnya yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik dengan kualitas yang tinggi atau sering dikenal dengan pelayanan prima adalah pelayanan paling baik dengan standar kualitas pelayanan yang terpenuhi. Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan dalam pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan dalam menilai kualitas pelayanan untuk kewajiban sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 menjelaskan bahwa bagian standar pelayanan yang terikat dengan proses penyampaian pelayanan diantaranya persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, serta penanganan pengaduan. Apabila dalam suatu instansi pemerintah dan lembaga lain bisa mewujudkan standar kualitas tersebut, jadi instansi pemerintah dan lembaga lain tersebut dapat dikatakan mampu memberi kualitas pelayanan yang baik. Dengan diresmikannya Mall Pelayanan Publik dan Dukcapil Tangguh pada tanggal 22 September 2021 oleh Bupati Pamekasan, Baddrut Tamam telah menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Pamekasan memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan prima dalam penerbitan dokumen kependudukan masih perlu peningkatan agar pelayanan penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan semakin mudah, sederhana, dan efektif.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan berupaya meningkatkan mutu pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan, diantaranya adalah Program Pelayanan SIP PAK KADES yang merupakan program pelayanan dokumen kependudukan di kantor desa berupa aplikasi untuk melayani masyarakat dengan cepat, mudah, dan terjangkau. Dokumen yang dapat diurus adalah seluruh dokumen kependudukan kecuali pencetakan KTP dan KIA. Setelah masyarakat desa menyerahkan data kependudukan maka kantor desa akan mengirimkan file data kependudukan tersebut ke Disdukcapil Kabupaten Pamekasan secara online dengan menggunakan aplikasi SIP PAK KADES. Setelah Disdukcapil Kabupaten Pamekasan selesai membuatkan dokumen kependudukan maka akan dikirim kembali ke kantor desa untuk dicetak.

# Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa masalah yang berkaitan dengan dibentuknya Program SIP PAK KADES oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan. Dengan diresmikannya Mall Pelayanan Publik dan Dukcapil Tangguh pada tanggal 22 September 2021 oleh Bupati Pamekasan, Baddrut Tamam telah menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Pamekasan memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan publik. Selanjutnya terdapat SKM yang ditujukan untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan dokumen kependudukan karena dari tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan sudah mulai menciptakan beberapa program untuk melayani masyarakat di saat masa pandemi Covid 19 sebagaimana tercantum pada Tabel 1.1

# Tabel 1.1

**Standar** **Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan Tahun 2021-2022**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **JENIS PELAYANAN** | **2021** | | **2022** | |
| **NILAI (%)** | **KET.** | **NILAI (%)** | **KET.** |
| Penerbitan Kartu Keluarga | B (79,31) | Baik | A (86,61) | Sangat Baik |
| Penerbitan KTP-el | B (79,68) | Baik | A (87.31) | Sangat Baik |
| Akta Kelahiran | B (79,89) | Baik | A (86,9) | Sangat Baik |
| Akta Perkawinan | B (100) | Baik | A (100) | Sangat Baik |
| Akta Kematian | B (80,34) | Baik | A (88,01) | Sangat Baik |
| Surat Keterangan Pindah Penduduk Antar Kabupaten dan Antar Provinsi | B (80,96) | Baik | A (86,14) | Sangat Baik |
| Pelayanan Legalisasi KK, KTP dan Akta-Akta Catatan Sipil | B (83,24) | Baik | A (87,1) | Sangat Baik |
| Biodata Penduduk | B (80,80) | Baik | A (86,2) | Sangat Baik |
| Perubahan Nama | B (79,88) | Baik | A (86,8) | Sangat Baik |
| **SKM** | **82,66** | **Baik** | **88,34** | **Sangat Baik** |

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan (2022)

Tabel 1.1 menyatakan bahwa secara umum pelayanan penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan, pada tahun 2021 menunjukan nilai Baik. Dan di tahun 2022 telah meningkat menjadi sangat baik. Banyak masyarakat Kabupaten Pamekasan yang sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan penerbitan dokumen kependudukan. Meskipun demikian tidak menutup kemungkinan bahwa pelayanan prima dalam penerbitan dokumen kependudukan masih perlu peningkatan agar pelayanan penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan semakin mudah, sederhana, dan efektif.

# Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspriasi oleh beberapa penelitian terdahulu baik dalam konteks implementasi dan pelayanan adminduk yang bukan di kantor disdukcapil. Penelitian Refli Melza Agam Fonna dengan judul Efektivitas Pelayanan Penerbitan KTP-EL Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program SIPINTAR di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (2022), berkesimpulan Daya guna Penerbitan KTP-el untuk Penyandang Disabilitas Lewat Program SIPINTAR (Sistem Pelayan untuk Melengkapi Identitias Orang Terlantar) bisa dinilai sudah berjalan efisien. Penelitian Stefanus Arwandi Jai, Dody Setyawan, dan Ignatius Adiwidjaja yang berjudul Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (2018), berkesimpulan hasil riset yang dicoba oleh penulis SIAK di Kantor Kelurahan Tunggulwulung telah berjalan lancar dan cocok dengan tujuan Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kota Malang. Penerapannya lebih efektif serta efisien baik untuk Warga ataupun untuk Kelurahan. Penelitian Rahma Yunita yang berjudul Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur (2017), berkesimpulan administrasi kepedudukan di Desa Bukit Makmur masih belum berjalan maksimal terutama dalam memberi pelayanan yang baik pada masyarakat di Desa Bukit Makmur karena masih ada beberapa penghambat. Penelitian Dandi Syifa Al Karimi yang berjudul Inovasi Program DESA SIAP DAN LANCIP (LAYANAN CEPAT, EMPATIK, DAN PRO AKTIF) di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik (2022), berkesimpulan Penerapan inovasi program Desa Siap dan Lancip sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan oleh Desa Lowayu Kecamatan Dukun telah selaras dengan peraturan yang berlaku. Penelitian Zendi Kiat Sulaiman yang berjudul Implementasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online Di Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara (2022) berkesimpulan pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan sistem online secara umum telah berhasil dijalankan tetapi pelaksanaannya masih kurang maksimal karena masih ada kendala dalam pelaksanaannya.

# Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis meneliti bagaimana implementasi dari program SIP PAK KADES yang dimana program ini merupakan pelayanan yang terjangkau karena seluruh masyarakat desa bisa mengurus dokumen kependudukan secara langsung di kantor desa sedangkan pada penelitian Refli Melza Agam Fonna terkait penerbitan dokumen kependudukan bagi masyarakat rentan adminduk atau orang terlantar dari website yang telah disediakan. Selanjutnya pada penelitian Zendi Kiat Sulaiman meneliti terkait implementasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupa pelayanan akta kelahiran online saja. Sedangkan penelitian sekarang meneliti terkait implementasi program SIP PAK KADES yang merupakan pelayanan beberapa dokumen kependudukan (kecuali KTP dan KIA) di desa/kelurahan.

# Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang implementasi program SIP PAK KADES dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pamekasan, menguraikan faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Program SIP PAK KADES, serta upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan dalam menangani hambatan pelaksanaan Program SIP PAK KADES.

# METODE

Penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan guna mendapatkan kesimpulan umum yang berdasarkan data maupun fakta yang terjadi sebenarnya di lokasi tempat melaksanakan penelitian yang selanjutnya dikaitkan dengan teori yang selaras fokus penelitian. metode penelitian kualitatif dikenal sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, dipakai untuk meneliti saat kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) yang penelitinya merupakan instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data memiliki sifat induktif/kualitatif, dengan hasil penelitian kualitatif yang lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2019, p. 9). Sumber datanya penulis ambil dari sumber data primer misalkan Pejabat yang menangani pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan juga dari desa/kelurahan di Kabupaten Pamekasan yang menerapkan program SIP PAK KADES, dan sumber data sekunder misalkan data jumlah penduduk di balai desa yang mengurus dokumen kependudukan, dan data peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan setelah adanya program SIP PAK KADES, SOP Program SIP PAK KADES. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi atau gabungan dari tiga teknik pengumpulan data yaitu, wawancara, observasi, dan dokumentasi.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

* 1. **Implementasi program SIP PAK KADES Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pamekasan**

Penulis menganalisis fokus penelitian yaitu dengan menguraikan tentang fenomena yang dikaji terhadap gejala ataupun peristiwa hasil pengamatan dan pengkajian berdasarkan data dan fakta dengan model Implementasi oleh Edward III. Menurut Edward III dalam Agustino (2020) untuk mengukur pengaruh implementasi dapat digunakan 4 (empat) faktor yaitu:

1. Komunikasi

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik yang dimana pembuat keputusan harus mengetahui apa yang mereka kerjakan. Sosialisasi Program SIP PAK KADES ini sudah berjalan dengan baik dan mendapat dukungan baik dari masyarakat desa/kelurahannya. Dari pihak desa/kelurahan pun juga sudah melakukan sosialisasi mandirikepada masyarakat mereka agar tidak terjadi *miss communication.*

1. Sumber Daya

Sumber daya dengan kualitas baik dalam mengimplementasikan suatu kebijakan sangat diperlukan. Kemampuan SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan dan di desa/kelurahan yang menerapkan Program SIP PAK KADES ini sudah dapat dikatakan baik, karena sejak disosialisasikannya program ini para operator dari tiap desa/kelurahan juga diberi pengajaran bagaimana system program ini berlangsung. Tetapi, pada bagian sarana dan prasarana masih kurang dan perlu ditingkatkan kembali.

1. Disposisi

Disposisi menurut Edward III dalam Agustino (2020:156) adalah sikap dan kemampuan pelaksana (operator) untuk melaksanakan suatu tugas maupun kebijakan. Aparat pelaksana Program SIP PAK KADES telah paham terkait apa yang menjadi komitmen dan target dari program tersebut dan sebagian besar dapat dikatakan memiliki dedikasi yang tinggi dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Selain itu, beberapa desa dan kelurahan juga telah melakukan manipulasi insentif yang dapat mempengaruhi kinerja pelaksana tugas yang ada di kelurahan tersebut khususnya dalam Program SIP PAK KADES agar program dapat berjalan dengan baik.

1. Struktur Birokrasi

Kebijakan kompleks menurut Edward III dalam Agustino (2020:158) mewajibkan terjadinya kerjasama dari orang banyak karena apabila struktur birokrasi pada kebijakannya tidak kondusif maka sumber daya akan tidak efektif dan juga tidak termotivasi dan membuat kebijakan terhambat. Terdapat dua karakteristik yang bisa membuat struktur birokrasi ke arah lebih baik, yaitu:

1. Membuat *Standar Operating Procedures (SOPs)*

Standar Operating Procedures (SOPs) merupakan aktivitas terencana yang rutin dan memungkinkan pegawai/operator untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap harinya sesuai standar yang ditetapkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan beserta desa/kelurahan yang menggunakan Program SIP PAK KADES juga sudah memiliki SOP terkait pelaksanaan program SIP PAK KADES.

1. Melakukan Fragmentasi

Fragmentasi bertujuan untuk menyebar tanggung jawab berbagai aktivitas ataupun program pada beberapa unit kerja pada bidangnya masing-masing agar implementasi menjadi lebih efektif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan telah membagi tanggung jawab berbagai aktivitas ataupun program pada beberapa unit kerja pada bidangnya masing-masing yang kompeten dan kapabel dalam bidang tersebut sehingga pekerjaan akan lebih efektif.

Peneliti melakukan observasi langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan mulai tanggal 6 Januari 2023 sampai dengan 21 Januari 2023 dalam rangka penelitian implementasi Program SIP PAK KADES di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan. Pemerintah Kabupaten Pamekasan dalam rangka penerbitan administrasi kependudukan terus membuat inovasi terbaru untuk memudahkan masyarakat dalam kepengurusan penerbitan administrasi. Pada hakikatnya pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik secara efektif dan transparan. Selain itu, terkhusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mempunyai tugas wajib dalam memberikan perlindungan dan pengakuan dalam penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting penduduk.

Program SIP PAK KADES ini merupakan terobosan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan yang cocok bagi masyarakat yang tinggal jauh dari Ibukota khususnya dari kantor Disdukcapil Kabupaten Pamekasan sehingga masyarakat tidak perlu datang dan mengantri di kantor Disdukcapil yang dimana cukup datang ke kantor desa atau kelurahan setempat.

# Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Program SIP PAK KADES Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kegiatan atau program inovasi akan berjalan baik dengan adanya suatu hal yang mendukung kegiatan tersebut. Tapi pasti juga akan terjadi permasalahan yang dapat menghambat kegiatan dan butuh perbaikan agar dapat dikurangi atau bahkan dihilangkan sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis selama melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan Program SIP PAK KADES, yaitu:

1. Faktor pendukung:

• Program SIP PAK KADES sudah berjalan sesuai SOP

• Sosialisasi di beberapa desa/kelurahan berjalan baik dan mendapat dukungan dari masyarakat

• SDM telah diberi pelatihan dan dapat menjalankan tugas dengan baik

1. Faktor Penghambat:

• Program SIP PAK KADES tidak dapat beroperasi jika terjadi gangguan jaringan internet baik yang di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau dari kantor kelurahan/desanya serta apabila dari aplikasi SIP PAK KADES atau SIAK Terpusatnya terjadi error

• Belum bisa mencetak KIA atau KTPel langsung di kantor desa/kelurahan dan masih harus ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

• Desa dan kelurahan di Kabupaten Pamekasan belum seluruhnya menerapkan program SIP PAK KADES karena masih terkendala anggaran

# Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan Dalam Menangani Hambatan Pelaksanaan Program SIP PAK KADES

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan penulis telah melakukan beberapa upaya untuk mengatasi hambatan yang ada dan dalam meningkatkan kualitas Program SIP PAK KADES dalam pelayanan adminduk dengan upaya sebagai berikut:

* + - 1. akan segera melakukan kerjasama dengan beberapa pihak seperti Telkom dan Diskominfo terkait bantuan kabel agar jaringan menjadi lebih baik lagi.
      2. Perangkat desa/kelurahan akan menjemput langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait pelayanan cetak ulang KTPel dan pembuatan KIA sehingga masyarakat cukup menunggu kabar dan mengambilnya di balai desa/kelurahan apabila telah selesai.
      3. Dengan adanya apresiasi dan dukungan dari banyak pihak dan khususnya dari pemerintah maka dalam waktu yang tidak lama dengan target tahun 2023 seluruh desa/kelurahan akan menggunakan program ni untuk memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan.

# Diskusi Temuan Utama Penelitian

Komunikasi yang baik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan telah disalurkan kepada desa dan kelurahan. program ini sudah berjalan dengan baik sejak pertama kali disosialisasikan di tiap desa/kelurahan dan mendapat dukungan baik dari masyarakat desa/kelurahannya. Terdapat beberapa desa/kelurahan yang baru memulai program ini, seperti salah satunya Kelurahan Gladak Anyar yang baru memulai di awal tahun 2023. Oleh sebab itu perlu lebih ditingkatkan terkait sosialisasi program ini pada masyarakatnya. Selanjutnya untuk faktor sumber daya tidak peduli berapa umurnya, pendidikannya apa, jabatan apa, pangkat dan golongannya apa, dengan sosialisasi dan bimtek dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan Program SIP PAK KADES ini sangat mudah dijalankan dan SDM yang diperintahkan sebagai operator dapat menjalankan tugas mereka dengan baik. perangkat desa yang ditunjuk sebagai operator sebagian besar dapat dikatakan memiliki dedikasi yang tinggi dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan.

# Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat Program SIP PAK KADES di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan yaitu pada faktor sumber daya yang dimana sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan kembali.

# KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa hasil analisis Program SIP PAK KADES yang penulis kaji dapat dikatakan sudah baik apabila dilihat dari 4 faktor implementasi menurut Charles G. Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi. Namun demikian, dari 4 faktor tersebut masih terdapat kekurangan yaitu pada faktor sumber daya yang lebih tepatnya pada bagian sarana prasarana. Faktor pendukung program ini adalah: sudah berjalan sesuai SOP, Sosialisasi di beberapa desa/kelurahan berjalan baik dan mendapat dukungan dari masyarakat, dan SDM telah diberi pelatihan dan dapat menjalankan tugas dengan baik. Selanjutnya untuk faktor penghambatnya adalah: Program SIP PAK KADES tidak dapat beroperasi jika terjadi gangguan jaringan internet dan apabila dari aplikasi SIP PAK KADES atau SIAK Terpusatnya terjadi error, Belum bisa mencetak KIA atau KTPel langsung di kantor desa/kelurahan, dan Desa dan kelurahan di Kabupaten Pamekasan belum seluruhnya menerapkan program SIP PAK KADES karena masih terkendala anggaran. Selanjutnya upaya-upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain: akan segera melakukan kerjasama dengan beberapa pihak seperti Telkom dan Diskominfo terkait bantuan kabel agar jaringan menjadi lebih baik lagi, Perangkat desa/kelurahan akan menjemput langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait pelayanan cetak ulang KTPel dan pembuatan KIA sehingga masyarakat cukup menunggu kabar dan mengambilnya di balai desa/kelurahan apabila telah selesai, Dengan adanya apresiasi dan dukungan dari banyak pihak dan khususnya dari pemerintah maka dalam waktu yang tidak lama dengan target tahun 2023 seluruh desa/kelurahan akan menggunakan program ni untuk memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni mengenai jarak setiap desa/kelurahan yang memakai program ini yang letaknya jauh dan belum semua desa/kelurahan memakai program ini sehingga membuat peneliti hanya mengambil 4 sampel dari desa dan kelurahan yang letaknya dekat dengan rumah penulis.

**Arah Masa Depan Penelitian/Future Work:** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Program SIP PAK KADES untuk menemukan hasil yang lebih mendalam. Dan peneliti memberikan beberapa saran terkait penelitian kedepannya yaitu ;

* 1. Pemerintah Daerah Kabupaten Pamekasan dapat membuat regulasi atau aturan yang berkaitan dengan terkait implementasi program SIP PAK KADES dan arahan untuk semua desa dan kelurahan untuk mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan agar dapat menerapkan Program SIP PAK KADES.
  2. Meningkatkan program sosialisasi secara berencana dan terpadu, diantaranya dapat dengan sosialisasi tidak langsung memakai spanduk atau banner yang menarik pada tempat-tempat strategis di desa/kelurahan yang menerapkan Program SIP PAK KADES ini karena belum tentu seluruh masyarakat memiliki smartphone.
  3. Upaya yang telah direncanakan, yaitu bekerjasama dengan pihak Telkom dan diskominfo, harus dapat diupayakan berjalan secara nyata dan optimal serta segera direalisasikan untuk jangka waktu kedepan

# UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih utamanya ditujukan Kepada Ibu Dr. Gatiningsih, MT selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar membimbing dan membagikan banyak ilmu, masukan dan petunjuk dalam proses penyusunan Skripsi. Selanjutnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

# DAFTAR PUSTAKA

Agustino, L. 2020. Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi 2). Bandung: Alfabeta.

Fonna, R. M. A. 2022. Efektivitas Pelayanan Penerbitan KTP-el Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program Sipintar Di Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pekanbaru.

Jai, S. A., Setyawan, D., & Adiwidjaja, I. 2018. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, JISIP, Malang.

Karimi, D. S. Al, & Meirinawati. 2022. Inovasi Program Desa SIAP DAN LANCIP (LAYANAN CEPAT, EMPATIK, DAN PRO AKTIF) Di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik. Surabaya.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014. Berita Negara RI Tahun 2014, No. 615. Jakarta.

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 112. Jakarta.

Republik Indonesia. 2013. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (pp. 1–104). Lembaran Negara RI Tahun 2013, No. 232. Jakarta.

Sulaiman, Z. K. 2022. Implementasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online Di Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara. 133. Bulungan.

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Yunita, R. 2017. Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. Pemerintahan Integratif, PeJournal Pemerintah Integrati, Kutai Timur.