

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TINGKAT DESA  
MELALUI SISTEM INFORMASI REGISTRASI PENDUDUK (SIREP) OLEH  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEGAL**

Noviantika Ikhlas

NPP. 29.0834

Asdaf Kabupaten Tegal, Provinsi Jawa Tengah  
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: [noviantikaikhlas17@gmail.com](mailto:noviantikaikhlas17@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** The author focuses on the problem that there are still villages/kelurahan that have not implemented population administration services at the village level through the Population Registration Information System (SIREP). **Purposive:** This study aims to determine the service quality of population administration services at the village level through the Population Registration Information System (SIREP). **Methods:** This study uses a descriptive qualitative research method with an inductive approach and an analysis of service quality according to the Sinambela Theory. The data collection techniques are observation, interviews, and documentation. **Results:** The results showed that the population administration service at the village level through the Population Registration Information System (SIREP) by the Department of Population and Civil Registration of Tegal Regency was running well because it was in accordance with the excellent service indicators from the Sinambela theory. **Conclusion:** Based on the analysis, this service has been running well and of good quality. However, in this service there are still inhibiting factors, namely limited human resources, lack of public awareness regarding the orderly population administration, less stable internet network and inadequate facilities and infrastructure at the village office so that services cannot be served in all villages in Tegal Regency. In order to achieve services that are in accordance with the targets and objectives of these services, it is recommended to optimize services and carry out active socialization to the community in order to increase public interest in ownership of population documents.

**Keywords: Service, Population Administration, SIREP**

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan masih terdapatnya desa/kelurahan yang belum melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui Sistem Informasi Registrasi Penduduk (SIREP). **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dari pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui Sistem Informasi Registrasi Penduduk (SIREP). **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap kualitas pelayanan menurut Teori Sinambela. Teknik pengumpulan datanya yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui Sistem Informasi Registrasi Penduduk (SIREP) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal sudah berjalan dengan baik karena sudah sesuai dengan indikator pelayanan prima dari Teori Sinambela. **Kesimpulan:** Berdasarkan analisis pelayanan ini telah berjalan dengan baik dan berkualitas. Namun dalam pelayanan ini masih terdapat faktor penghambat yakni SDM yang terbatas, kurangnya kesadaran

masyarakat mengenai tertib administrasi kependudukan, jaringan internet kurang stabil serta sarana dan prasarana di kantor desa yang kurang memadai sehingga pelayanan belum dapat dilayani di seluruh desa di Kabupaten Tegal. Guna tercapainya pelayanan yang sesuai target dan tujuan pelayanan tersebut, disarankan untuk mengoptimalkan pelayanan dan melakukan giat sosialisasi kepada masyarakat agar dapat meningkatkan minat masyarakat dalam kepemilikan dokumen kependudukan.

**Kata Kunci: Pelayanan, Administrasi Kependudukan, SIREP**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah sebagai wakil rakyat dan pemegang kekuasaan tertinggi memiliki kewenangan dalam mengatur dan membuat kebijakan hukum di wilayah tertentu. Adapun fungsi dari pemerintah secara umum, yaitu pengaturan, pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan. Dari fungsi pemerintah tersebut salah satunya yaitu pelayanan kepada masyarakat. Selaku penyelenggara pelayanan sudah seharusnya pemerintah menyediakan fasilitas dan pelayanan yang layak. Demi terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik dan terwujudnya perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka pemerintah mengeluarkan peraturan yang membahas mengenai pelayanan publik terdapat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan yang disediakan oleh pemerintah. Perkembangan pelayanan publik sudah seharusnya disesuaikan dengan adanya kebutuhan dan kondisi masyarakat karena pelayanan dibuat untuk memudahkan dan memenuhi hak serta kebutuhan masyarakat dalam melakukan layanan. Tujuan adanya pelayanan publik yaitu agar terpenuhinya hak-hak dasar dari warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administratif terkait dengan kepentingan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang diperlukan. Salah satu dokumen resmi yang dimaksud yaitu dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan memiliki kekuatan di muka hukum sebagai bukti valid yang dihasilkan dari pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Pemerintah Kabupaten Tegal dalam hal ini terus berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah membuat pelayanan administrasi kependudukan secara *online* maupun *offline*. Namun dikarenakan adanya COVID-19 yang mewajibkan mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak serta mengurangi kerumunan. Maka Disdukcapil Kabupaten Tegal berinovasi dengan pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui Sistem Informasi Registrasi Penduduk (SIREP). Pelayanan ini dibuat guna menjawab pertanyaan masyarakat yang masih bingung dalam penggunaan alat komunikasi digital. Pelayanan ini diberikan secara *offline* atau manual di Kantor Desa. Penelitian ini membahas mengenai kualitas pelayanan dari pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui SIREP oleh Disdukcapil Kabupaten Tegal.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui Sistem Informasi Registrasi Penduduk (SIREP) yang dicanangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal sudah dilaksanakan dengan baik, namun yang menjadi masalah yaitu masih ada desa/kelurahan yang belum bisa menerapkan pelayanan ini dikarenakan adanya kendala dan pelayanan ini juga masih memiliki kendala selama pelaksanaannya. Sehingga diperlukan upaya bersama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal, Rumah PATEN, dan juga desa/kelurahan agar pelayanan dapat diberikan di seluruh desa/kelurahan di Kabupaten Tegal dan tercapainya tujuan dari pelayanan ini.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Khairunyah Purba, dkk (2018) dengan judul Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Penelitian ini memfokuskan untuk mengungkap kualitas pelayanan adminduk di kota Pekanbaru karena ditemukannya keterlambatan output pelayanan (tidak sesuai prosedur pelayanan dan adanya keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adminduk di kecamatan belum optimal, dimana reliability & responsibility dan tangible aspek paling dominan menjadi permasalahan warga. Pelayanan adminduk perlu di dukung dengan perangkat teknologi yang tepat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan adminduk. Aholiab Mosso, dkk (2018) dengan judul Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. Penelitian ini dari segi permasalahan penelitian, pada penelitian yang dilakukan Ahokiab Mosso, dkk yaitu kurangnya sarana prasarana kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maybrat. Penelitian ini menghasilkan adanya temuan kendala dalam pelayanan seperti banyaknya tenaga honorer dan kurangnya pegawai dibagian operator pelayanan, sarana dan prasarana maksimal tetapi masih ada kekurangan pada kerja aparaturnya yang kurang sesuai dengan tupoksi.

Selanjutnya penelitian dari Irma suryani dan Jamaluddin (2016) dengan judul Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. Penelitian yang dilakukan Irma Suryani, dkk yaitu untuk mengetahui pelayanan adminduk terutama pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan sebagai dasar pembuatan akta kelahiran. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan adminduk di Kantor Kecamatan Pattallassang dengan teori Sinambela menunjukkan pelayanan berjalan cukup baik. Yayat Rukayat (2017) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Permasalahan berdasarkan penelitian ini yaitu masih kurangnya fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menghasilkan yang menyatakan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam aspek reliability mengenai kehandalan dalam menangani keluhan masyarakat. Pegawai berkomunikasi dengan baik dalam membantu masyarakat, keamanan di kecamatan sudah meningkat terkait rasa aman bagi masyarakat dan empati yang diberikan pihak kecamatan yaitu dengan memberi kesan yang menyenangkan. Sedy Dwi Saputra, dkk (2019) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul. Permasalahan yang ada yaitu belum terpenuhinya fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kepanjen Kidul sudah cukup baik dilihat dari aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Namun sarana prasarana yang ada masih kurang memadai seperti kurangnya kursi dan meja untuk menulis di ruang tunggu serta masih kurangnya sumber daya pegawai.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh peneliti pada penelitian terdahulu, dimana penelitian ini dilakukan dengan fokus utama di Kantor desa selaku pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat dan kantor kecamatan sebagai penghubung antara kantor desa dengan dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Penulis juga melakukan penelitian dengan terjun langsung ke kantor terkait pelayanan ini.

#### **1.5 Tujuan**

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui Sistem Informasi Registrasi Penduduk (SIREP) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dan apa saja yang menjadi faktor penghambat serta upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal selaku instansi penyelenggara.

### **II. METODE**

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif (Moleong, 2014) dengan pendekatan induktif. Pendekatan induktif menurut Creswell (Creswell, 2013) yaitu dimulai dengan pengumpulan informasi kemudian diandingkan dengan pengalaman pribadi dengan literatur yang ada.

Penulis mengumpulkan data melalui triangulasi (Sugiyono, 2019) yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan penulis dengan 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal, Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil, Petugas di tingkat kecamatan 2 (dua) orang, Petugas register desa 2 (dua) orang, dan Masyarakat 4 (empat) orang. Observasi dan dokumentasi didapatkan dengan cara penulis terjun secara langsung ke kantor terkait pelayanan ini guna mengetahui secara langsung proses pelayanan dan keadaan yang ada di lapangan. Penulis menggunakan Teori menurut Sinambela (2006) yang menyebutkan terdapat 6 (enam) indikator pelayanan prima yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Penelitian**

##### **3.1.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Desa Melalui Sistem Informasi Registrasi Penduduk (SIREP) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal**

Menurut Sadu Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) pelayanan publik adalah pemberian jasa kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta baik dengan maupun tanpa pembayaran dalam rangka pemenuhan kepentingan dan atau kebutuhan masyarakat. Saefullah (2008:28) mengatakan bahwa diperlukan upaya dalam memahami sikap dan perubahan kepentingan publik untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Perubahan sikap dan perilaku dipengaruhi oleh cepatnya perubahan kehidupan dunia. Oleh karena itu maka diperlukan pelayanan yang sesuai dengan keadaan dan kebutuhan masyarakat. Selanjutnya menurut Soemartono dan Hendrastuti (2011:12) menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah aktivitas mendata peristiwa penting secara berkala dan bersifat permanen dan ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan

dan sebagai persyaratan hukum negara masing-masing. Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang diperlukan termasuk dokumen kependudukan. Pengertian desa menurut Daldjoeni (2011:4) desa dalam arti umum yaitu pemukiman manusia yang terletak di luar kota dan penduduknya bermatapencaharian agraris.

Sistem Informasi Registrasi Penduduk yang selanjutnya disebut SIREP adalah sistem informasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal pada tahun 2019. Konsep utama dari SIREP adalah adanya pencatatan kelahiran dan kematian dari desa/kelurahan yang tercatat secara sistematis sehingga dapat digunakan untuk penghitungan capaian kepemilikan akta kelahiran dan akta kematian. Seiring perkembangannya yang disesuaikan dengan aturan Permendagri Nomor 109 tahun 2019 pada pasal 12 yang menjelaskan perubahan bahan baku dokumen kependudukan maka SIREP yang awalnya hanya bisa mencatat jumlah kelahiran dan kematian baru menjadi sekaligus dapat mencetak akta kelahiran dan akta kematian beserta pembaruan Kartu Keluarganya.

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dalam memberikan pelayanan administrasi tingkat desa di Kabupaten Tegal akan diuraikan dengan lebih jelas sebagai berikut:

1. **Transparansi**

Sinambela (20018:6) menjelaskan bahwa transparansi atau keterbukaan yaitu suatu prinsip pelayanan yang diberikan kepada setiap orang berupa kemudahan dalam memperoleh informasi-informasi, kemudahan mengakses, dapat diketahui khalayak ramai yang membutuhkan dan diberikan secara memadai serta mudah dimengerti. Mulai dari proses permohonan, pembuatan dan hasil yang dicapai dalam pelayanannya.

Kemudahan dalam memperoleh informasi dibuktikan dengan adanya informasi terkait pelayanan di beberapa akun media sosial milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal baik itu di youtube maupun twitter. Tidak hanya itu, masyarakat juga dapat mengetahui informasi pelayanan waduk desa melalui SIREP lewat perantara petugas desa, Ketua RW maupun Ketua RT.

Penjelasan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dan Kepala Bidang PIAK telah menjelaskan bahwa dalam pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa ini informasinya telah disebarluaskan kepada masyarakat dengan cara yang beragam. Tujuannya agar masyarakat dapat mengetahui adanya pelayanan ini dan dapat memanfaatkan pelayanan yang ada supaya mempermudah masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian serta menumbuhkan kesadaran masyarakat mengenai tertib administrasi kependudukan.

Berdasarkan pengamatan yang didukung dengan wawancara yang dilakukan oleh penulis selama pelaksanaan penelitian terkait transparansi dalam hal ini keterbukaan informasi terkait pelayanan yang diberikan dapat diambil kesimpulan bahwa Disdukcapil, Rumah PATEN dan pihak desa sudah bekerjasama dengan baik dalam penyebaran informasi mengenai pelayanan adminduk tingkat desa melalui SIREP ini. Bahkan Disdukcapil memberi wadah kepada masyarakat untuk mendengar keluhan apabila terjadi ketidaksesuaian dalam pelayanan terutama dalam hal adanya pungutan liar saat pelayanan diberikan.

## 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan istilah yang menggambarkan tingkatan pertanggungjawaban oleh suatu pihak kepada pihak lain yang saling berkaitan. Selain itu, akuntabilitas juga dapat berarti pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pihak desa dalam mempertanggungjawabkan pelayanan adminduk yang telah dilayani di kantor desa dengan mengumpulkan persyaratan dokumen dari masyarakat yang dilayani kemudian mengantarkannya ke Rumah PATEN dan selanjutnya akan diteruskan ke Kantor Disdukcapil pada tiap 7 hari sekali untuk dijadikan arsip.

Pelayanan ini termasuk pelayanan baru di Kabupaten Tegal dan aturan yang mengatur tentang pelayanan ini masih berupa Surat Keputusan Kepala Disdukcapil Kabupaten Tegal. Namun untuk petugas register desa diangkat 1 (satu) orang di tiap desa/kelurahan dengan dikeluarkannya Surat Keputusan dari Bupati Kabupaten Tegal dengan syarat utama mampu menguasai komputer atau teknologi informasi. Disdukcapil Kabupaten Tegal menetapkan 1 (satu) petugas tiap desa/kelurahannya dengan tujuan agar dapat mengurangi resiko penyalahgunaan data pribadi masyarakat dan mencegah terjadinya penumpukan data pada saat pelayanan diberikan.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama penelitian di Disdukcapil, Rumah PATEN maupun di desa-desa yang telah melaksanakan pelayanan ini, penulis mengambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan akuntabilitas yang diterapkan pada pelayanan ini sudah sangat baik, adapun apabila terjadi keterlambatan dapat diperbaiki dan ditangani oleh pihak desa sendiri.

## 3. Kondisional

Kondisional merupakan kondisi yang terjadi karena menyesuaikan dengan keadaan yang ada. Dalam hal ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan keadaan dan kemampuan penerima dan pemberi layanan dengan berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Pelayanan administrasi kependudukan melalui SIREP ini secara kondisional sudah mengikuti aturan yang berlaku di SOP dan tujuan dari pelayanan ini untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dengan mendekati pelayanan kepada masyarakat juga sudah dapat dicapai meskipun belum bisa dilayani di seluruh desa/kelurahan karena masih adanya kendala namun pelayanan ini sudah mencapai target awal pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis didukung dengan hasil wawancara yang penulis lakukan selama melaksanakan penelitian di Disdukcapil, Rumah PATEN dan desa, dapat dilihat bahwa dimensi kondisional telah tercapai karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan keadaan dan kemampuan penerima dan pemberi layanan.

## 4. Partisipatif

Partisipatif yakni pelayanan yang diberikan mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan, pendapat dan harapan masyarakat. Petugas register desa bertugas untuk memberitahukan kepada masyarakat mengenai adanya pelayanan ini dan memberitahu masyarakat apabila masih bingung mengenai persyaratan apa saja yang harus dibawa saat ingin mengajukan pembuatan akta kelahiran maupun akta kematian.

Partisipasi masyarakat dengan adanya pelayanan ini cukup baik karena pelayanan ini sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yaitu disediakan pelayanan yang dekat dan mudah dijangkau masyarakat. Meskipun dalam pelayanan ini belum bisa melayani seluruh

administrasi kependudukan, pemerintah akan terus mengupayakan agar seluruh administrasi kependudukan dapat dilayani melalui SIREP.

Dapat dilihat dari hasil pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat selama pelaksanaan penelitian di Disdukcapil Tegal, Rumah PATEN dan beberapa desa menjelaskan bahwa masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya pelayanan ini. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa partisipatif dari pelayanan adminduk tingkat desa ini sudah baik dan masyarakat sangat antusias dengan pelayanan ini.

#### 5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak yakni pelayanan yang diberikan tidak diskriminasi dari segala aspek apapun khususnya agama, suku, ras status sosial, golongan dan sebagainya. Dalam pelayanan sudah sewajarnya pemerintah memberikan hak yang sama kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa ada perbedaan. Sesuai dengan Pasal 4 huruf C Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang berbunyi “Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis juga dijelaskan mengenai sasaran masyarakat dalam pelayanan ini. Bahwa sasaran awal dari pelayanan adminduk tingkat desa ini yaitu masyarakat yang masih kurang memahami teknologi atau gaptek dan tidak mampu melakukan pelayanan *online*. Namun tetap saja pelayanan ini dibuat agar dapat melayani seluruh masyarakat Kabupaten Tegal yang membutuhkan pelayanan terkait administrasi kependudukan terutama akta kelahiran dan akta kematian tanpa membedakan masyarakat yang satu dengan yang lain.

Berdasarkan informasi yang penulis kumpulkan dari hasil wawancara dan hasil pengamatan yang dilakukan penulis selama penelitian, maka dapat dikatakan bahwa kesamaan hak dalam pelaksanaan pelayanan ini sudah baik. Tidak ada yang membedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya, seluruh masyarakat diberikan pelayanan yang sama.

#### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban maksudnya yaitu pelayanan yang diberikan haruslah bersifat adil serta harus memenuhi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Keseimbangan dalam hal ini hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dengan ketentuan masyarakat memenuhi kewajibannya dengan kesesuaian persyaratan yang telah ditentukan. Prosedur dalam pelayanan menjadi prioritas utama dimana prosedur dalam pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa ini telah dibuat mudah supaya masyarakat dapat memenuhinya dengan waktu yang cepat serta praktis dan berdasarkan peraturan yang ada sehingga tidak berbelit-belit.

Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal telah berupaya agar dapat mempermudah masyarakat dengan mendekatkan pelayanan ke kantor desa. Namun pelayanan belum dapat diberikan secara menyeluruh kepada masyarakat di seluruh desa/kelurahan di Kabupaten Tegal karena masih adanya kendala kurangnya sarana dan prasarana serta jaringan internet yang mengalami gangguan di beberapa desa terutama desa yang berada di daerah pegunungan.

Berdasarkan temuan dan hasil wawancara penulis dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan petugas register memberikan pelayanan melalui SIREP ini sesuai tugasnya dengan kewajiban masyarakat untuk memenuhi persyaratan sesuai ketentuan dan akan dijamin pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur. Dengan demikian terpenuhinya dimensi keseimbangan hak dan kewajiban dengan baik dalam pelaksanaan pelayanan ini.

### **3.1.2 Faktor Penghambatan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Desa Melalui Sistem Informasi Registrasi Penduduk (SIREP) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal**

Faktor penghambat merupakan sebab atau keadaan yang menghambat (menahan, memperlambat, menghalangi) untuk mencapai kemajuan atau pencapaian pada suatu hal sehingga menyebabkan pelaksanaan terganggu. Penulis menemukan beberapa faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui SIREP, yaitu:

#### **a. Sumber Daya Manusia yang Terbatas**

Sumber daya manusia dalam sebuah pelayanan merupakan salah satu hal yang penting sebagai pelaksana pelayanan. Sehingga dalam suatu pelayanan publik diperlukan SDM yang berkualitas dan berintegritas tinggi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. SDM dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Petugas Rumah PATEN, maupun Petugas register desa berperan sebagai pelaksana yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat.

Petugas verifikasi di tingkat kecamatan bukanlah petugas khusus yang menangani pelayanan melalui SIREP melainkan petugas Rumah PATEN yang melayani pelayanan administrasi kependudukan tingkat kecamatan juga. Sehingga apabila Rumah PATEN sedang banyak pemohon pembuatan dokumen kependudukan maka verifikasi pelayanan melalui SIREP dari desa belum bisa diproses karena harus mendahulukan pemohon yang datang ke Rumah PATEN secara langsung.

Petugas register desa yang ada di tiap desa/kelurahan masing-masing berjumlah 1 (satu) sehingga apabila petugas berhalangan hadir baik itu dikarenakan alasan pribadi maupun karena dinas luar maka pelayanan tidak dapat diberikan dan dapat kembali diberikan apabila petugas telah kembali hadir di kantor desa.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kurangnya SDM dapat mempengaruhi waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kendati dalam menyediakan pelayanan maka Disdukcapil telah mengupayakan alternatif dalam mengatasi kekurangan SDM yang ada.

#### **b. Kurangnya Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Desa**

Sarana dan prasarana merupakan hal penunjang dalam proses pelayanan yang sangat penting, sebab apabila sarana dan prasarana belum memadai maka proses pelayanan akan terganggu dan berjalan kurang baik. Sehingga diperlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk dapat mencapai kualitas pelayanan yang baik. Moenir (2014:197) menyatakan bahwa “Fasilitas ialah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan”. Sehingga jika fasilitas yang ada kurang memadai maka pekerjaan atau pelayanan akan mengalami kendala dan menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelayanan.

Berdasarkan data dan temuan dijelaskan di atas bahwa kurangnya sarana dan prasarana mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yang ada. Untuk melengkapi kurangnya sarana dan prasarana di kantor desa, Disdukcapil terus mengupayakan agar dapat meningkatkan sarana dan prasarana yang ada.

c. Kurang Stabilnya Jaringan Internet

Berdasarkan hasil observasi penulis pada saat penelitian selama 2 minggu di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal beserta di Rumah PATEN dan kantor desa jaringan internet yang ada kadang masih terjadi gangguan dan terkait *server down* juga pernah terjadi. Hal ini menyebabkan terhambatnya proses pelayanan baik proses penginputan dan pengiriman data dari kantor desa, verifikasi di Rumah PATEN maupun penerimaan pdf siap cetak yang dikirim dari disdukcapil ke desa.

Berdasarkan hasil pengamatan yang didukung dengan wawancara pada saat penelitian yang didapatkan selama melakukan penelitian, upaya dalam mengatasi kendala jaringan internet maupun kendala server dari pusat telah dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dan juga pihak masing-masing kantor desa yang melaksanakan pelayanan adminduk tingkat desa. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar masyarakat puas dalam melaksanakan pelayanan dokumen administrasi kependudukan tingkat desa melalui SIREP.

d. Masih Terdapat Masyarakat yang Belum Sadar Akan Pentingnya Dokumen Kependudukan

Tingkat kesadaran mengenai pembuatan akta kematian juga masih begitu rendah bahkan paling rendah dari pencapaian dokumen kependudukan yang lain dikarenakan masyarakat merasa bahwa orang yang sudah meninggal tidak perlu diurus dokumen kependudukannya karena tidak akan dibutuhkan. Adanya pelayanan adminduk tingkat desa ini bertujuan agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam tertib administrasi kependudukan. Pemerintah berharap dapat meningkatkan kesadaran masyarakat melalui pendekatan pelayanan adminduk sampai ke tingkat desa/kelurahan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan penulis selama penelitian berlangsung dapat diambil kesimpulan bahwa beberapa masyarakat masih kurang paham mengenai pentingnya administrasi kependudukan kendati demikian masyarakat yang sudah sadar adminduk juga sudah banyak terdapat di Kabupaten Tegal.

### 3.1.3 Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal untuk mengoptimalkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Desa Melalui Sistem Informasi Registrasi Penduduk (SIREP)

Hambatan pada sebuah pelayanan publik merupakan hal yang biasa terjadi, dan peran pemerintah sendiri diperlukan dalam upaya dalam mengatasi hambatan yang ada sehingga dapat mengurangi dampak dari adanya hambatan yang terjadi. Dengan demikian maka pelayanan akan berjalan lebih baik kedepannya.

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dalam pelayanan administrasi Kependudukan tingkat desa melalui SIREP sebagai berikut:

- a. Penataan ulang posisi pegawai di Rumah PATEN supaya lebih merata antara pelayanan yang diberikan dengan jumlah pegawai yang melayani dan penambahan pegawai akan dilakukan apabila setelah ada penataan posisi pegawai ternyata terdapat kekurangan jumlah SDM yang ada;
- b. Penambahan sarana dan prasarana di kantor desa dengan bekerjasama dengan pihak desa untuk mengajukan pengadaan supaya sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui SIREP dapat dilengkapi sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik;

- c. Melakukan perbaikan jaringan internet yang bermasalah dengan bekerjasama dengan Diskominfo dan pihak desa secara cepat dan tepat;
- d. Pemberian pemahaman melalui sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan pelaporan peristiwa penting tepat waktu serta pengubahan pola pikir masyarakat melalui sosialisasi untuk meningkatkan kepercayaan terhadap petugas register desa dalam kepengurusan dokumen kependudukan terutama akta kelahiran dan akta kematian.

Berdasarkan informasi yang didapatkan pada hasil wawancara dapat diketahui bahwa upaya dalam mengatasi permasalahan yang ada pada masyarakat terkait pelayanan adminduk tingkat desa melalui SIREP telah dilakukan dengan berbagai cara. Kerjasama dengan pihak Kepala Desa juga telah dilaksanakan untuk untuk pelayanan dokumen administrasi kependudukan di masing-masing kantor desa.

### **3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui Sistem Informasi Registrasi Penduduk (SIREP) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal telah dilaksanakan oleh desa/kelurahan di Kabupaten Tegal. Meskipun belum dilaksanakan oleh seluruh desa/kelurahan di Kabupaten Tegal namun pelayanan yang diberikan oleh desa/kelurahan yang telah menerapkan pelayanan ini sudah sesuai dan memenuhi dimensi pelayanan prima berdasarkan teori dari Sinambela.

### **3.3 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat lain dari pelayanan yang diberikan berupa masih minimnya upaya dari desa/kelurahan dalam melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang sehingga menyebabkan pelayanan belum dapat diberikan. Hal ini dikarenakan pihak Disdukcapil belum mewajibkan pelayanan ini diberikan di tiap desa/kelurahannya. Disdukcapil hanya mensosialisasikan kepada pihak desa/kelurahan kemudian setelahnya menjadi kewenangan dari pihak desa/kelurahan masing-masing terkait sudah siap/mampu dan belumnya dalam memberikan pelayanan ini.

## **IV. KESIMPULAN**

1. Pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui SIREP sudah memberikan pelayanan yang cukup baik ditandai dengan terpenuhinya 6 (enam) indikator menurut Sinambela, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Namun pelayanan ini belum dapat diberikan diseluruh desa/kelurahan di Kabupaten Tegal karena masih adanya kendala. Dari jumlah 287 desa/kelurahan sudah ada 105 desa/kelurahan yang bisa memberikan pelayanan adminduk tingkat desa melalui SIREP.
2. Faktor-faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui SIREP adalah sebagai berikut:
  - a. Ketersediaan SDM yang terbatas;
  - b. Kurangnya sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui SIREP di kantor desa;
  - c. Kurang stabilnya jaringan internet;
  - d. Kurangnya kesadaran penduduk terhadap pentingnya dokumen kependudukan.

3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dalam mengatasi berbagai hambatan yang terjadi pada pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui SIREP adalah sebagai berikut:
  - a. Melakukan penataan ulang susunan pegawai di Rumah PATEN dan penambahan pegawai jika terjadi kekurangan SDM;
  - b. Mengarahkan pihak desa untuk pengadaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan agar pelayanan ini dapat dilaksanakan di seluruh desa di Kabupaten Tegal;
  - c. Meningkatkan dan memaksimalkan jaringan;
  - d. Melakukan sosialisasi yang dilakukan dengan cara sebagai berikut:
    - Menyampaikan mengenai pelayanan melalui SIREP kepada masyarakat melalui ketua RT dan Ketua RW.Mensosialisasikan informasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan melalui media.

**Keterbatasan Penelitian:** penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian sehingga belum sepenuhnya dapat membantu menyadarkan masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan dan upaya lainnya. Penelitian ini juga hanya dilakukan di 2 (dua) kantor desa dan 1 (satu) kantor kecamatan dari jumlah keseluruhan 105 desa/kelurahan dan 18 kecamatan yang telah melaksanakan pelayanan ini.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis hanya bisa memberikan saran yang berupa beberapa upaya yang mungkin bisa dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal untuk memaksimalkan pelayanan yang ada sehingga mampu meningkatkan kepemilikan akta kelahiran dan akta kematian. Penulis berharap agar kedepannya agar dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa dan lokasi desa/kelurahan yang masih belum diteliti berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui Sistem Informasi Registrasi Penduduk (SIREP) untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Creswell, J. W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed, edisi ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Impelemntasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rusdakarya.
- Saefullah, H.A. Djadja. 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: AIPI dan PK2W Lemlit Unpad.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Soemartono, Triyuni dan Hendrastuti. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*.

Jatinangor: Yayasan Bina Profesi Mandiri.

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

## **B. Jurnal**

Mosso, Aholiab, dkk. 2018. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1).

Rukayat, Yayat. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, (2), 56-65.

Purba, Khairunsyah, dkk. 2020. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 31-55.

Saputra, Sendy Dwi, dkk. 2019. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul. *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 38-44.

Suryani, Irma dan Jamaluddin. 2016. Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. *Journal Office*, 2(2), 133-142.

## **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 15 Tahun 2020 Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 3 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

## **D. Internet**

<http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/1109/4/BAB%20II.pdf> diakses pada 2 September 2021 14.47 WITA.

## **E. Sumber lainnya**

Badan Pusat Statistik Kabupaten Tegal.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal.

Keputusan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 423.5-442 Tahun 2021 tentang Kalender Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2021/2022.

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal Nomor:470/003.1/1/2021 tentang Inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan di Tingkat Desa/Kelurahan Disdukcapil Kabupaten Tegal.