Spirit Publik
Jurnal Administrasi Publik

Spirit Publik Volume 18, Nomor 1, 2023, Halaman 64-77
P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
URL : https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/64722
DOI : https://doi.org/10.20961/sp.v18i1.64722

Evaluasi Kinerja Petugas Registrasi Gampong dalam Pengurusan Akta Kelahiran dan Akta Kematian

Performance Evaluation of Gampong Registration Officers in Processing Birth Certificates and Death Certificates

Rahma Dewi[1], Ikhsan[1], Zuhrizal Fadhly[1]
[1]Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Teuku Umar, Meulaboh, Indonesia
email: ikhsan.baharudin@utu.ac.id

Abstrak
Petugas Registrasi Gampong (PRG) merupakan orang yang ditugaskan oleh kepala desa untuk mengurusi setiap urusan administrasi kependudukan yang berkaitan dengan pengurusan akta kelahiran dan akta kematian masyarakat di desa. Kegiatan ini sebagai bentuk kehadiran negara dalam melindungi dan memberikan pengakuan terhadap status pribadi dan status hukum dari setiap urusan administrasi kependudukan maupun hal penting lainnya di alami oleh warga negara Indonesia Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis evaluasi kinerja Petugas Registrasi Gampong (PRG) dalam mengurus akta kelahiran dan kematian di Kabupaten Aceh Barat. Evaluasi kinerja sangat penting dalam menilai kinerja Petugas Registrasi Gampong (PRG) untuk kepentingan masyarakat. Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kabupaten Aceh Barat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pendukung. Informan yang diwawancarai dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan *Non probability* sampling atau peneliti menentukan sendiri informan dengan tujuan menggali informasi terkait dengan masalah penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Petugas Registrasi Gampong (PRG) sudah baik, terbukti dengan peningkatan yang dihasilkan, namun hal ini belum maksimal karena pembentukan Registrasi Gampong (PRG) masih relatif baru di beberapa desa. Selain itu, ada Registrasi Gampong (PRG) yang belum aktif bekerja karena baru diangkat (di SK-kan) dan PRG yang memiliki kesibukan masing-masing.

Keyword: Akta Kelahiran; Akta Kematian; Evaluasi; Kinerja; dan Petugas Registrasi Gampong (PRG)

Abstract
The Gampong Registration Officer (PRG) is a person assigned by the village head to take carenof all population administration matters relating to the administration of birth certificates and community death certificates in the village. This activity is a form of state presence in protecting and giving recognition to the personal status and legal status of every population administration affair and other important matters experienced by Indonesian citizens. birth and death certificates in Aceh Barat District. Performance evaluation is very important in assessing the performance of the Gampong Registration Officer (PRG) for the benefit of the community. Qualitative method with descriptive approach is the method used in this research. The location of this research was conducted in West Aceh Regency. Data was collected through observation, interviews, and supporting documentation. The informants interviewed in this study were selected using non-probability sampling or the researcher determined the informants themselves

Spirit Publik Volume 18, Nomor 1, 2023, Halaman 64-77
P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
URL : https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/64722
DOI : https://doi.org/10.20961/sp.v18i1.64722

with the aim of digging up information related to the research problem that had been determined by the researcher. The results showed that the performance of the Gampong Registration Officer (PRG) was good, as evidenced by the resulting increase, but this was not maximized because the establishment of Gampong Registration (PRG) was still relatively new in several villages. In addition, there are Gampong Registrations (PRGs) that have not been actively working because they have just been appointed (in SK-kan) and PRGs who have their respective activities.

Keyword: Birth Certificate; Death Certificate; Evaluation; Performance; and Gampong Registration Officer (PRG).

Pendahuluan

Tulisan ini bertujuan untuk melihat kinerja Petugas Registrasi Gampong (PRG) dalam mengurus akta kelahiran dan akta kematian masyarakat di tingkat desa. Di mana negara hadir dan berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap urusan kependudukan maupun hal penting yang dialami warga negara yang berada di wilayah kesatuan Republik Indonesia (Wang, 2013). Kependudukan administrasi merupakan sebuah sistem yang diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak adiministratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkaitan dengan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan diskriminatif melalui peran aktif pemerintah (Aldila, 2016; Anjani, 2018). Seperti Akta kelahiran dan kematian merupakan salah satu dokumen yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang bertugas menerbitkan dokumen kependudukan dan menjamin kepastian hukum bagi individu (Firman & Rahayu, 2020; Khambali, 2019; Muhidin, 2011), agar akta kelahiran dan kematian bagi warga negara menjadi alat bukti berupa dokumen yang bersifat mengikat dan tidak bisa dibantah oleh pihak ketiga apabila suatu hari terjadi persengketaan yang melibatkan bukti akta kelahiran (Imelda & Arkum, 2019).

Penerbitan akta kelahiran untuk memberikan kepastian hukum dari negara apabila suatu saat terjadi permasalahan, artinya seseorang telah mendapatkan jaminan serta mendapatkan perlindungan yang membuktikan kepemilikan akta kelahiran (Karim, 2021). Sedangkan manfaat dari akta kematian yaitu untuk mewujudkan data-base kependudukan yang terupto-date agar mengetahui masyarakat yang sudah meninggal dunia dan masyarakat yang belum meninggal dengan adanya akta kematian ini pemerintah dapat memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan data yang terbarukan, sehingga pemerintah dengan mudah menyalurkan bantuan tanpa harus takut akan salah sasaran (Melina & Hanim, 2017). Selain itu, manfaat untuk pemerintah untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan sebagai penunjang data dari perencanaan pembangunan, pengawasan dan pengendalian untuk pengalokasian anggaran untuk memenuhi jumlah yang dibutuhkan oleh masyarakat (Imelda & Arkum, 2019; Mulyana, 2017).

Berdasarkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri (2021) menyatakan kepemilikan akta

Spirit Publik Volume 18, Nomor 1, 2023, Halaman 64-77
P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
URL : https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/64722
DOI : https://doi.org/10.20961/sp.v18i1.64722

kelahiran usia 0-18 di Kabupaten Aceh Barat pada tahun 2017 berjumlah (87,90%) dari target 80%. Kemudian pada tahun 2018 mencapai (91,97%) dari target 85%. Selanjutnya pada tahun 2019 semester awal mencapai (90, 41%) dari target 91%. Jumlah yang besar mengingat ini baru pada Semester awal dan belum mencapai akhir tahun 2019. Sedangkan kepemilikan akta kematian di Kabupaten Aceh Barat berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) Kemendagri menyatakan pada tahun 2016 berjumlah 85 jiwa. Kemudian pada tahun 2017 mencapai 962 jiwa. Selanjutnya pada tahun 2018 mencapai 1,340 jiwa, jumlah ini menunjukkan adanya kenaikan kepemilikan sebesar 378 jiwa. Seterusnya pada tahun 2019 kepemilikan akta kematian berjumlah 1,629 jwa. Jumlah ini menujukkan adanya kenaikan kepemilikan sebanyak 289 jiwa yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Aceh Barat.

Hal ini tidak terlepas dari campur tangan Petugas Registrasi Gampong (PRG) yang ditunjuk langsung oleh kepada desa/ Keuchik yang berkewajiban memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat (Ropi et al., 2021), sebagai strategi yang diluncurkan dalam mengatasi permasalahan administrasi kependudukan serta lebih mendekatkan layanan administrasi kepada masyarakat khusus mengatur pengurusan Akta kelahiran dan Akta kematian yang ada di desa (Harjianto et al., 2020; Syahruddin, 2016). Hal ini sejalan dengan Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan AKLAMASI DANSA dalam Kabupaten Aceh Barat (Ikhsan et al., 2020). Petugas registrasi gampong yang secara pro-aktif hadir langsung menjumpai warga sebagaimana layaknya perwakilan negara yang hadir ke pintu-pintu rumah warga untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan di mana untuk setiap pengurusan diberikan biaya transportasi yang diwujudkan dalam Peraturan Bupati Aceh Barat Nomor 88 Tahun 2016 tentang Pedoman Penetapan Besaran, Pengelolaan dan Penggunaan Dana Desa dan Peraturan Bupati Aceh Barat Nomor 11 Tahun 2017 tentang Standar Biaya Umum (Ikhsan et al., 2020; Wiryanto, 2019).

Menurut data yang disajikan di atas, kepemilikan akta telah mencapai target nasional. Namun, kualitas pelayanan publik perlu diukur dari berbagai perspektif. Misalnya dari perspektif kecepatan layanan, ketika terjadi kelahiran, petugas registrasi gampong tidak segera memproses akta kelahiran di hari yang sama. Akan tetapi, petugas registrasi akan mengumpulkan beberapa berkas terlebih dahulu kemudian baru diantar ke Disdukcapil. Dari segi kecepatan dan ketepatan waktu tentu saja menjadi persoalan dalam membantu masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui dan menganilisis kinerja dari petugas registrasi gampong melalui evaluasi untuk meninjau sejauh mana keberhasilan dari kinerja petugas registrasi gampong dapat dicapai.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sebagai suatu pendekatan yang berorientasi pada gejala-gejala yang bersifat

Spirit Publik Volume 18, Nomor 1, 2023, Halaman 64-77
P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
URL : https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/64722
DOI : https://doi.org/10.20961/sp.v18i1.64722

alamiah dan bersifat naturalistik serta tidak bisa dilakukan di labolatorium (Raco, 2014). Penelitian dilakukan di Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat Provinsi Aceh. Lebih tepatnya penelitian ini dilakukan di desa Kampung belakang, desa Leuhan, desa Seuneubok, desa Gampong darat, desa Ujong baroh, dan desa Kuta padang. Metode *Non probability sampling* digunakan dalam penentuan informan, di mana metode ini digunakan atas dasar kriteria dan kuantitas informan berdasarkan masalah dan tujuan penelitian. Spesifikasi dari metode non probability sampling yang penulis gunakan adalah purposive samping, yakni teknik penentuan sampel (informan) yang dilakukan secara sengaja berdasarkan atas pertimbangan-pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017).

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari lapangan dengan cara menggali informasi kepada informan melalui wawancara secara langsung. Sedangkan data sekunder diperoleh dari literature yang relevan seperti buku- buku, artikel, makalah, peraturan-peraturan, struktur organisasi, jadwal, waktu, petunjuk pelaksana, petunjuk teknis dan lain-lain yang memiliki relevan dengan masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi bersama informan. Menganalisis data penulis lakukan dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang telah penulis peroleh dari lapangan dan mempelajari serta menyusun ke dalam satuan-satuan yang kemudian akan di kategorikan ke dalam tahap berikutnya. Langkah menganalisis data yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan (Hubberman et al., 2014).

Hasil dan Pembahasan

Kinerja Petugas Registrasi Gampong dalam Pengurusan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Kecamatan Johan Pahlawan

Evaluasi kinerja merupakan metode atau proses terhadap penilaian hasil kerja petugas registrasi gampong. Petugas registrasi gampong ialah orang yang berada di desa yang ditunjuk langsung oleh kheucik yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, secara pelaksanaan pada dasarnya PRG ini memang sudah ada disetiap desa. Namun, secara administrasi belum berjalan dengan lancar. Kinerja PRG di desa yang menjadi lokasi penelitian berdasarkan hasil temuan menunjukan kinerja PRG sudah dapat dikatakan baik tetapi belum maksimal. Dapat dikatakan baik hal ini dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang terbantu, selain itu juga dengan adanya PRG telah membantu aparatur desa dalam mengatur administrasi kependudukan serta adanya peningkatan kepemilikan Aklamasi di desa. Akan tetapi yang membuat kinerja PRG ini belum maksimal dikarenakan usia dari terbentuknya PRG ini masih sangat baru dan adanya PRG yang belum aktif bekerja. Untuk meninjau keberhasilan kinerja petugas registrasi gampong dapat di identifikasikan dengan indikator, (1) Efektivitas; (2) Efisiensi; (3) Kecukupan; (4)

Spirit Publik Volume 18, Nomor 1, 2023, Halaman 64-77
P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
URL : https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/64722
DOI : https://doi.org/10.20961/sp.v18i1.64722

Pemerataan; (5) Responsivitas; dan (6) Ketepatan yang menentukan terwujudnya keberhasilan dari evaluasi kinerja ditinjau dari teori Willian Dunn tersebut (Dunn, 2003). Nantinya, teori evaluasi kinerja dari William Dunn ini akan ada penaksiran dengan memberikan angka, penilaian dan usaha dengan menganalisis hasil kinerja yang telah dilakukan oleh Petugas Kinerja Gampong (PRG) yang ada di Kabupaten Aceh Barat.

1. Efektivitas

Keberadaan PRG sangat efektif berada di desa disebabkan keberadaan PRG ini memang sangat diperlukan dikalangan masyarakat hal ini karena PRG dapat membantu masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran dan akta kematian dan berkeinginan mengurus dapat diurus oleh PRG. Kinerja PRG dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat telah menunjukkan pencapaian hasil yang bagus, hal ini dibuktikan dengan informasi yang disampaikan oleh informan di lapangan bahwa setiap tahunnya selalu ada peningkatan. Keuchik Kampung Belakang menyampaikan:

> *"Keberadaan PRG sangat efektif dalam masalah administrasi desa karena memang sangat membantu masyarakat yang belum mempunyai serta berkeinginan untuk membuat akta, terkhusus pengurusan akta kelahiran dan akta kematian. Mengenai peningkatan selalu ada peningkatan pada setiap tahunnya. Seperti yang telah diurus oleh PRG kurang lebih 30 lembar yang merupakan penggabungan Antara akta kelahiran dan akta kematian. Ini menunjukkan hasil yang memuaskan, meskipun demikian hal ini belum dapat dikatakan sempurna karena masih masyarakat yang belum mempunyai akta dengan berbagai alasan" (Wawancara 01 Januari 2020)*

Peningkatan kepemilikan akta kelahiran maupun kepemilikan akta kematian didominasi oleh kepemilikan akta kelahiran, hal ini dikarenakan kelahiran seorang insan dapat diprediksi oleh manusia, berbeda dengan kematian hal ini tidak dapat diprediksi oleh manusia melainkan rahasia dari pada sang pencipta yang menentukan. Kinerja PRG dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik serta cepat dan tepat. Hal ini dikarenakan PRG menyampaikan kepada masyarakat mengenai persyaratan apa saja yang harus disiapkan masyarakat yang berkaitan dengan pengurusan yang hendak di urus oleh masyarakat tersebut. senada dengan penyataan masyarakat:

> *"PRG menyampaikan cepat informasi terkait persyaratan yang harus disiapkan apabila ingin mengurus sebuah akta baik itu akta kelahiran maupun akta kematian, masyarakat yang tidak tahu akan hal ini akan menjadi tahu dengan lamanya waktu penyelesaian 1 minggu sesuai dengan ketentuan yang berlaku" (Wawancara 24 Desember 2019).*

Spirit Publik Volume 18, Nomor 1, 2023, Halaman 64-77
P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
URL : https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/64722
DOI : https://doi.org/10.20961/sp.v18i1.64722

Untuk pengurusan akta kelahiran persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat berupa lampiran KK asli, Foto copy KTP-EL kedua orang tua, Foto copy KTP-EL dua orang saksi kelahiran, surat kelahiran dari bidan/rumah sakit dan buku nikah kedua orang tua tersebut. Sedangkan untuk pengurusan akta kematian berupa lampiran KK asli yang meninggal, Ktp asli yang meninggal, Akta kelahiran yang meninggal (jika ada), dan Foto copy KTP 2 orang saksi yang meninggal, selain itu PRG bergerak cepat dalam mengurus akta kelahiran dan akta kematian dengan jangka waktu paling cepat 1 minggu penyelesaian dan paling lama 10 hari penyelesaian dengan mekanisme kerja berdasarkan hasil temuan peneliti dilapangan. Mekanisme kerja PRG dari 6 desa dilokasi penelitian 65% diantaranya menunggu masyarakat mengantar berkas ke PRG/kantor desa, 10% diantaranya menjemput berkas kerumah masyarakat dan 25% diantaranya PRG belum aktif bekerja disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang melahirkan dirumah sakit yang kita ketahui memerlukan akta dalam waktu cepat, sehingga pengurusan tidak lagi melalui PRG melainkan masyarakat tersebut yang langsung mengurusnya ke Disdukcapil.

Mekanisme kerja PRG dalam mengurus akta masyarakat dimulai dari menunggu masyarakat yang mengantarkan berkas kepada PRG, kemudian PRG akan menerima, memeriksa dan mengantar berkas tersebut ke tingkat yang lebih tinggi yaitu Disdukcapil, berkas selanjutnya akan diterima, diproses, dan diterbitkan oleh petugas registrasi, selanjutnya PRG mengambil dengan menyerahkan slip sebagai pagangan kepada petugas dan terakhir mengantarkan berkas kepada masyarakat yang bersangkutan. Pada kenyataanya berdasarkan analisa serta pengalaman pribadi peneliti alur proses pelayanan pengurusan akta merujuk dari pada buku panduan aklamasi dansa maka PRG yang seharusnya menjemput berkas kerumah masyarakat sebagai bentuk pelayanan prima ditingkat desa. Berdasarkan penjelasan dari informan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa kinerja pertugas registrasi gampong sudah efektif dengan memberikan pelayanan cepat, tepat serta adanya pencapaian hasil yaitu peningkatan akta kelahiran dan akta kematian masyarakat. Namun, kinerja pertugas registrasi belum sepenuhnya maksimal.

2. Efesiensi

Dilihat dari efisiensi yang telah didapatkan dilapangan menunjukan kinerja yang diberikan oleh PRG kepada masyarakat sudah dapat dikatakan berkualitas dan hemat biaya. Tidak memerlukan sumber daya manusia yang tinggi. PRG telah memberi manfaat baik kepada masyarakat, hal ini dikarenakan dengan kehadiran PRG telah menghemat waktu serta menghemat biaya pengurusan untuk sebuah akta. Masyarakat dapat dengan mudah melakukan aktivitas sehari-hari tanpa harus mengganggu waktu yang mereka punya untuk datang dan mengurus ke Disdukcapil. Masyarakat cukup memberikan persyaratan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat kepada PRG. Terlepas manfaat dari segi waktu, PRG juga memberikan manfaat kepada masyarakat dari segi biaya, karena berdasarkan pengalaman peneliti masyarakat sedikitnya harus

Spirit Publik Volume 18, Nomor 1, 2023, Halaman 64-77
P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
URL : https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/64722
DOI : https://doi.org/10.20961/sp.v18i1.64722

mengeluarkan biaya untuk pengisian bahan bakar agar sampai menuju tempat pengurusan, kini setelah adanya PRG masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan biaya untuk datang mengurus ke Disdukcapil. Semua pengurusan melalui PRG tidak memungut biaya apapun.

Selain dari manfaat di atas, PRG turut memberikan manfaat bagi aparatur desa lebih tepatnya kaur pemerintahan terkait pengurusan yang telah diurus sangat membantu memudahkan aparatur desa dalam menyusun administrasi kependudukan desa, sehingga setiap tahunnya data administrasi kependudukan desa terus baru dan ter-uptodate. Dan desa mengapresiasikan kerja baik nya PRG ini dengan cara memberikan hak yang sepatutnya diterima oleh PRG berdasarkan ketentuan yang lumrah dilaksakan disemua desa. Wawancara bersama masyarakat Leuhan mengatakan:

> *"bahwa msyarakat merasa senang, karena selama ada PRG masyarakat tidak sulit lagi untuk mengurus akta ke catatan sipil. Manfaat dari segi waktu juga turut dirasakan karena lagi-lagi tidak mengganggu waktu, masyarakat dapat dengan mudah melakukan aktivitas sehari-hari dan tidak lupa juga dirasakan manfaat dari segi biaya, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya setidaknya biaya transportasi untuk datang mengurus. Semuanya telah menjadi urusan dan tanggungjawab PRG" (Wawancara 16 Desember 2019).*

Berdasarkan pemaparan hasil dan pembahasan di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa keberadaan petugas registrasi gampong di desa sangat membantu masyarakat karena dapat menghemat waktu serta menghemat biaya pengurusan serta turut membantu aparatur desa dalam administrasi penduduk yang ter-uptodate yang kemudian desa mengapresiasikan dengan memberikan hak berupa gaji pokok. Selain itu, keberadaan mereka Petugas Registrasi Gampong (PRG) dapat mempercepat pekerjaan mereka dengan tepat waktu dan memberikan efisiensi pelayanan berkitan dengan pelayanan pengurusan akta kelahiran dan akta kematian sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Willian Dunn terkait efisiensi (Dunn, 2003). Selain itu, pelayanan yang mengedepankan efisiensi dalam administrasi kependudukan ditingkat desa ini sebagai bentuk pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh pemerintah desa (Katharina & Jaweng, 2020)

3. Kecukupan

Dari segi kecukupan PRG kinerja nya telah dapat dikatakan cukup namun belum maksimal. Hal ini terlihat dari seberapa jauh kinerja yang dilakukan telah memenuhi kebutuhan serta memuaskan keinginan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan kepuasan masyarakat yang ingin mengurus tidak diperlukan lagi untuk datang ke Disdukcapil, masyarakat cukup menyerahkan dengan mengantar berkas yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan pengurusan kepada PRG, untuk pengurusan selanjutnya akan menjadi tanggungjawab PRG dalam memeriksa dan mengantarkan berkas ke tingkat yang lebih tinggi yaitu Disdukcapil. Selain itu masyarakat juga tidak perlu lagi

Spirit Publik Volume 18, Nomor 1, 2023, Halaman 64-77
P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
URL : https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/64722
DOI : https://doi.org/10.20961/sp.v18i1.64722

mengeluarkan biaya yang besar untuk mengurus akta, semuanya telah menjadi tanggungjawab PRG. Hanya saja masyarakat mengeluarkan biaya untuk memperbanyak/fotocopi berkas yang selayaknya menjadi persyaratan terhadap pengurusan yang ingin diurus oleh masyarakat tersebut.

> *Hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama dengan masyarakat Kampung Belakang mengatakan, "masyarakat merasa puas, karena merasa PRG memang sangat membantu, terlebih lagi hanya mengantar berkas selebihnya semua akan diurus oleh PRG". Kemudian masyarakat lain juga membenarkan hal ini, "saya merasa puas, kenapa saya katakan puas karena pengurusannya cepat, tidak memungut biaya apapun dan juga saya tidak perlu bersusah-payah mengantri disana. PRG langsung mengantar kerumah apabila berkas yang diurus telah selesai". (Wawancara 24 Desember 2019).*

Kecukupan dalam evaluasi kebijakan menurut William Dunn sesuatu yang telah dicapai telah dirasakan, berkenaan dengan seberapa jauh kecukupan, nilai, atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi (Dunn, 2003). Dalam konteksi Petugas Registrasi Gampong (PRG) pada penelitian ini telah memenuhi kebutuhan serta memuaskan keinginan masyarakat, namun hal ini belum 100% dapat dikatakan sempurna. Dikarenakan masih ada masyarakat yang belum mempunyai akta, masyarakat baru akan mengurus akta kelahiran, contohnya apabila hendak memasuki anak ke sekolah, menikah dan lain sebagainya. Berdasarkan pemaparan hasil dan pembahasan di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa kinerja petugas registrasi gampong telah memenuhi kecukupan, telah memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran dan akta kematian namun hal ini belum sepenuhnya maksimal.Dengan adanya pelayanan administrasi ditingkat desa akan memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan. Namun, perlu adanya sosialisasi yang lebih masif, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program seperti pembuatan akta kelahiran dan akta kematian serta lain sebagainya yang dapat diurus ditingkat pemerintahan desa (Syahruddin, 2016).

4. Pemerataan

Kinerja PRG dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasakan merata oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh PRG kepada masyarakat diberikan dengan baik, tanpa adanya diskriminasi terhadap masyarakat tertentu dan berlandaskan asas keadilan. Hal ini terlihat dari PRG yang memberikan pelayanan salah satunya dengan memberitahukan kepada masyarakat barang siapa yang berkeinginan mengurus akta maka dapat langsung menjumpai PRG. PRG dengan setulus hati membantu pengurusan akta masyarakat dengan tidak membeda- bedakan masyarakat yang mampu dengan masyarakat yang tidak mampu, PRG memberikan pelayanan tanpa memandang status, kasta, derajat dan sebagainya. Seperti yang disampaikan oleh masyarakat:

Spirit Publik Volume 18, Nomor 1, 2023, Halaman 64-77
P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
URL : https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/64722
DOI : https://doi.org/10.20961/sp.v18i1.64722

> *"PRG melakukan pengurusan atas dasar ketentuan, membantu masyarakat tanpa membeda-bedakan status kehidupan seseorang, semua dilakukan atas dasar sama semua, semua dilayani tanpa ada pandang bulu tanpa ada perbedaan dan sebagainya". Turut disampaikan oleh masyarakat lain, "Berdasarkan pengalamannya semuanya sama, tidak memandang kasta, miskin dan kaya tidak ada perbedaan" (Wawancara 23 Desember 2019).*

Seperti apa yang dikatakan oleh William Dunn bahwa pemerataan memiliki arti keadilan dan kesamaan dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat (Dunn, 2003). Seperti PRG dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa melihat status, kasta derajat dan sebagainya, karena bagi PRG jika kita ingin membantu masyarakat maka bantulah dengan hati yang tulus tanpa harus membeda-bedakan latar belakang seseorang. Selain itu, Membantu dengan hati akan mendapatkan kepuasan tersendiri ketika kita memberikan pertolongan kepada orang lain. Berdasarkan pemaparan hasil dan pembahasan di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah diberikan dengan baik atas dasar keadilan, tanpa perbedaan kasta, pandang bulu, diskriminasi dan sebagainya. Tanpa membedakan-membedakan kelompok ini penting agar terciptanya rasa keadilan dan kesamaan dalam mendapatkan pelayanan adminstrasi kependudukan di pemerintahan. Apabila hal ini tidak dapat dijaga akan menimbulkan permasalahan dan perpecahan yang timbul di masyarakat (Hapsari, 2021).

5. Responsivitas

Responsivitas dalam hal ini memperlihatkan daya tanggap yang baik terhadap kinerja pelayanan yang diberikan PRG kepada masyarakat. Petugas registrasi gampong memahami dengan baik tugas dan fungsi layaknya sebagai seseorang yang membantu masyarakat. Merujuk dari pada undang-undang dalam hal ini tugas dan fungsi PRG ialah membantu kepala desa/ Keuchik dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai apabila ada masyarakat yang ingin mengurus akta maka dapat menyerahkan berkas kepada PRG. Seperti yang disampaikan oleh masyarakat Kuta Padang:

> *"Sosialisasi mengenai pengurusan akta kelahiran dan akta kematian bagi masyarakat yang ingin mengurus disampaikan melalui personality, pengeras suara masjid (toa) dan sosialisasi dalam bentuk pemberitahuan yang ditempelkan pada kantor desa" (Wawancara 23 Desember 2019).*

Selain itu PRG juga memiliki tugas melayani masyarakat yang sekiranya berkeinginan untuk mengurus akta sehingga dapat diurus oleh PRG. Terlepas dari mensosialisasikan, membantu, dan melayani tidak lupa juga PRG harus mengambil serta mencatat setiap pengurusan yang telah diurus oleh nya sebagai pertinggal untuk nantinya berguna sebagai pertanggungjawaban kepada desa. Sebanding dengan tugas

Spirit Publik Volume 18, Nomor 1, 2023, Halaman 64-77
P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
URL : https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/64722
DOI : https://doi.org/10.20961/sp.v18i1.64722

dan fungsi yang dimiliki oleh seorang PRG, masyarakat merespon dengan menyambut baik keberadaan PRG di desa. Nur Asnah selaku masyarakat menyatakan: "sangat-sangat membantu memudahkan dalam pengurusan. PRG disini juga memiliki sosial yang tingi sehinga apabila ada pengurusan dilakukan cepat". (Wawancara 24 Desember 2019).

Responsivitas yang dikemukan oleh William Dunn dimaknai sebagai respon suatu kegiatan, dilihat seberapa jauh kebijakan tersebut dapat memberikan kepuasaan kepada masyarakat (William N. Dunn, 2003). Dalam konteks ini adalah PRG ini sangat membantu masyarakat yang belum serta berkeinginan untuk mengurus akta. Hal ini didasarkan karena masyarakat tidak perlu lagi mengurus ke Disdukcapil, cukup menyerahkan berkas melalui PRG dan masyarakat akan menerima akta dalam kondisi selesai. Berdasarkan pemaparan hasil dan pembahasan di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa petugas registrasi gampong memahami betul tugas dan fungsi seorang PRG serta masyarakat merespon baik karena sangat membantu serta masyarakat mulai dasar akan administrasi kependudukan terutama akta kelahiran dan akta kematian. Pelayanan administrasi publik dapat dinilai baik, apabila tingkat responsivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mampu terlayani dengan baik, seperti pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di tingkat desa (Novrizal & Jumiati, 2021). Memang belum semua pelayanan administrasi ini ditingkat desa berjalan dengan baik, masih perlu ada pembinaan dan pemantauan dari pemangku kepentingan. Tidak berjalan dengan baik pelayanan ini, biasanya disebabkan oleh ketersediaan sumber daya manusia ditingkat desa belum maksimal (Poma, 2020).

6. Ketepatan

Kinerja pelayanan yang diberikan PRG dalam hal ketepatan sudah dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan standar. Pengurusan akta masyarakat sudah dilakukan dengan baik oleh PRG berdasarkan ketentuan dan standar yang berlaku sesuai di Disdukcapil. Terlihat dari pengurusan sebuah akta PRG hanya memerlukan waktu selama 1 minggu. Setelah 1 minggu berlalu maka PRG akan langsung mengambil akta tersebut dan menyerahkan kepada masyarakat yang bersangkutan. Masyarakat Leuhan menyampaikan: "Sesuai dengan pengalamannya pada saat mengurus akta kematian sang istri pengurusan melalui PRG dilakukan dengan tepat waktu dengan jangka pengurusan selama 1 minggu sesuai dengan ketentuan yang berlaku" (Wawancara 16 Desember 2019).

Meskipun demikian tetap ada saja yang menghambat pengurusan, penghambat pengurusan ini disebabkan oleh Disdukcapil dan PRG yang kurang ketelitian dalam memeriksa berkas sehingga mengakibatkan PRG harus kembali ke desa untuk melengkapi syarat. Sebanding dengan kinerja yang diberikan tepat waktu, PRG mendapatkan hak sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang lumrah diterapkan disemua desa, yaitu dengan mendapatkan tip sebesar Rp.150.000 setiap bulannya dan diberikan setiap 3 bulan sekali (triwulan) serentak dengan aparatur desa lainnya.

Spirit Publik Volume 18, Nomor 1, 2023, Halaman 64-77
P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
URL : https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/64722
DOI : https://doi.org/10.20961/sp.v18i1.64722

Informasi disampaikan oleh Keuchik Ujong Baroh: "Gaji diberikan setiap 3 bulan sekali, artinya gaji diberikan triwulan. Pengambilan gaji PRG seragam dengan aparatur desa yang lainnya" (Wawancara 24 Desember 2019).

Menurut William Dunn kelayakan atau ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut (William N. Dunn, 2003). Program PRG ini telah berdampak positif untuk masyarakat, karena memudahkan masyarakat membuat akta kelahiran dan akta kematian dengan cara datang ke kantor desa. Ketepatan dalam hal mekanisme pemberian hak diberikan sesuai dengan ketentuan dan pengurusan dilakukan dengan tepat waktu. Selain itu, ketetapan dalam memberikan pelayanan publik akan memberikan efisiensi dan efektivitas masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang ingin dapatkan dan sebagai bentuk penilaian kinerja pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan (Katili, 2020).

Penutup

Petugas Registrasi Gampong (PRG) diluncurkan untuk mengatasi permasalahan administrasi kependudukan khususnya mengatur pengurusan akta kelahiran dan akta kematian masyarakat desa. secara pelaksanaan. Adanya PRG ini dapat dikatakan baik, hal ini dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang terbantu, selain itu juga telah membantu aparatur desa dalam mengatur administrasi kependudukan serta kepemilikan akta di desa meningkat. Kinerja PRG selama ini sudah dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat pada indikator efektivitas bahwa selama ini kinerja pertugas registrasi gampong sudah efektif dengan memberikan pelayanan cepat, tepat serta adanya pencapaian hasil yaitu peningkatan akta kelahiran dan akta kematian masyarakat. Kemudian dilihat dari efisiensi, sangat membantu masyarakat karena dapat menghemat waktu dan menghemat biaya pengurusan serta turut membantu aparatur desa dalam administrasi penduduk sehingga pelayanan menjadi lebih cepat. Lanjut, dari sisi kecukupan, kinerja petugas registrasi gampong telah memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran dan akta kematian.

Ditinjau dari pemerataan, pelayanan yang diberikan oleh PRG kepada masyarakat sudah diberikan dengan baik atas dasar keadilan, tanpa perbedaan kasta, pandang bulu, diskriminasi dan sebagainya. Selanjutnya dari responsivitas, PRG sangat respon ketika masyarakat memiliki keinginan untuk mengurus akta. Masyarakat cukup menyerahkan berkas melalui PRG dan masyarakat akan menerima akta dalam kondisi selesai. Kemudian dari ketepatan, kinerja pelayanan yang diberikan PRG dalam hal ini sudah dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan standar, terlihat dari pengurusan sebuah akta PRG hanya memerlukan waktu 1 minggu. Setelah 1 minggu berlalu maka PRG akan langsung mengambil akta tersebut dan menyerahkan kepada masyarakat yang bersangkutan. Akan tetapi, dikarenakan usia dari terbentuknya PRG masih sangat baru di beberapa desa membuat kinerja PRG belum maksimal. Selain itu juga masih terdapat PRG yang belum aktif bekerja disebabkan oleh barunya PRG

Spirit Publik Volume 18, Nomor 1, 2023, Halaman 64-77
P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
URL : https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/64722
DOI : https://doi.org/10.20961/sp.v18i1.64722

tersebut diangkat (di SK-kan) dan PRG yang memiliki kesibukan aktivitas tersendiri. Kemudian juga perlu adanya sosialisasi yang lebih masif, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program seperti pembuatan akta kelahiran dan akta kematian yang dapat diurus ditingkat pemerintahan desa.

Referensi

Aldila Marselli, U. S. H. A. D. (2016). Upaya Penataan Dan Penertiban Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Di Kabupaten Kendal Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. *Diponegoro Law Review*, *5*(3).

Anjani, A. (2018). Kapabilitas Aparat Pemerintah Daerah Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gempolsari Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, *2*(2), 100–119. https://doi.org/10.36859/jcp.v2i2.383

Firman, F., & Rahayu, S. (2020). Pembelajaran Online di Tengah Pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Educational Science (IJES)*, *2*(2), 81–89. https://doi.org/10.31605/ijes.v2i2.659

Hapsari, R. A. (2021). Pengembangan Kapasitas Aparatur Desa Dalam Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi di Desa Ngimbrang Kecamatan Bulu Kabupaten Temanggung). *Jurnal Administrasi Publik*, *11*(2). https://doi.org/10.31506/jap.v11i2.8385

Harjianto, H., Marhaeni, S. S., & Widiyanti, L. (2020). Persepsi Masyarakat Desa Bomo Blimbingsari Banyuwangi Tentang Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, *20*(2), 580. https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i2.905

Ikhsan, M., Hajad, V., & Pasya, K. (2020). Village Funds Implementation for Birth and Death Certificate Integrated. *DIA Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, *18*(1), 156–166. https://doi.org/10.30996/dia.v18i1.3327

Imelda, I., & Arkum, D. (2019). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Sebagai Pelaksana "BANG MUDA." *Jurnal Studia Administrasi*, *1*(2), 17–35. https://doi.org/10.47995/jian.v1i2.24

Karim, A. (2021). Penyuluhan Hukum Tentang Pentingnya Akta Kelahiran Bagi Anak Sebagai Warga Negara. *Jurnal Ilmiah Padma Sri Kreshna*, *3*(1). https://doi.org/10.37631/psk.v3i1.395

Katharina, R., & Jaweng, R. N. E. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*.

Katili, A. Y. (2020). Kerjasama Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, *2*(2), 114–126. https://doi.org/10.37606/publik.v2i2.89

Kemendagri, D. K. B. (2021). *dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan*

Spirit Publik Volume 18, Nomor 1, 2023, Halaman 64-77
P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
URL : https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/64722
DOI : https://doi.org/10.20961/sp.v18i1.64722

(SIAK), Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.

Khambali, M. I. (2019). Analisis penyimpanan arsip akta catatan sipil untuk mendukung tertib arsip di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, *7*(3), 23–26. https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/JPAPUNESA/article/view/29296

M. Dr. J.R Raco. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif. Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia*. Jakarta,. https://osf.io/preprints/mfzuj/%0Ahttps://osf.io/mfzuj/download

Melina, D., & Hanim, L. (2017). Milik Yang Telah Meninggal Dunia Yang Dilakukan Proses Turun Waris Kepada Ahli Waris Berbasis Keadilan. *Jurnal Akta*, *4*(1), 55. https://doi.org/10.30659/akta.v4i1.1580

Muhidin. (2011). Pelaksanaan Perolehan Akta Kelahiran Bagi Anak Luar Kawin dan Kendalanya di Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kotamadya Jakarta Barat. *Lex Jurnalica*, *9*(April), 51–60.

Mulyana, Y., & -, A. (2017). Model Kebijakan Untuk Meningkatkan Laporan Kematian Dalam Tertib Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Bandung Barat. *Sosiohumaniora*, *19*(2). https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v19i2.9066

Novrizal, R., & Jumiati, J. (2021). Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 36–43. https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i4.195

Peraturan Bupati Aceh Barat Nomor 11 Tahun 2017 tentang Standar Biaya Umum.

Poma, M. D. (2020). Refungsionalisasi Kantor Desa Dalam Pelayanan Di Desa Kombutokan Kecamatan Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, *7*(1), 65–74. https://doi.org/10.37606/publik.v7i1.125

Ridder, H. G., Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis. A methods sourcebook. In *Zeitschrift fur Personalforschung* (Vol. 28, Issue 4).

Ropi, P., Wijaya, A. F., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Buletin Poltanesa*, *22*(1). https://doi.org/10.51967/tanesa.v22i1.465

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Syahruddin, S. (2016). Implementasi Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Merauke (Perspektif Pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Akta Kematian dan Akta Kelahiran). *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, *7*(2), 117–134. https://doi.org/10.35724/jies.v7i2.504

Wang, J. (2013). Studi Tentang Implementasi Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kongbeng Kabupaten

Spirit Publik Volume 18, Nomor 1, 2023, Halaman 64-77
P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
URL : https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/64722
DOI : https://doi.org/10.20961/sp.v18i1.64722

Kutai timur. *EJournal Administrasi Negara ISSN 0000-0000*, *1*(4), 1204–1216.

William N. Dunn. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik - Terjemahan*.

Wiryanto, W. (2019). Replikasi Model Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Indonesia. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, *3*(1), 27–40. https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v3i1.118