

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam Memverifikasi Keaslian Dokumen Berkas Persyaratan Layanan Administrasi Kependudukan

Anggie Silviana Tressyna Putri^{1)*}, Novie Indrawati Sagita²⁾, Selvi Centia³⁾

^{1,2,3)} Universitas Padjadjaran, Indonesia

¹⁾ anggie21004@mail.unpad.ac.id, ²⁾novie.indrawati.sagita@unpad.ac.id,
³⁾selvi.centia@unpad.ac.id

ABSTRAK

Verifikasi berkas merupakan tahap awal yang krusial dalam pelayanan adminduk untuk menjamin validitas data kependudukan dan mencegah adanya pemalsuan dokumen. Tugas akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses verifikasi keaslian dokumen registrasi pelayanan adminduk oleh Dispendukcapil Kota Malang. Artikel ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui proses observasi, wawancara dan studi literatur selama pelaksanaan magang. Hasil penelitian menunjukkan proses verifikasi yang sudah dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Malang sudah sesuai dengan pedoman dan SOP yang berlaku mulai dari pemeriksaan berkas manual, pemindaian kode QR, verifikasi menggunakan SIAK Terpusat hingga validasi dokumen kepada instansi penerbit apabila dokumen tersebut bukan terbitan Dispendukcapil Kota Malang. Untuk mendorong pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan akuntabilitas sesuai dengan prinsip *good governance* pemanfaatan teknologi dalam proses verifikasi seperti pemindaian kode QR pada dokumen kependudukan mencerminkan adanya implementasi *e-government* dalam menyelenggarakan pelayanan publik

Kata Kunci : Administrasi Kependudukan, Dispendukcapil Kota Malang, Pelayanan Publik, Verifikasi Dokumen

Abstract

File verification is a crucial initial stage in population administration services to ensure the validity of File verification is a crucial initial stage in civil registration services to ensure the validity of population data and prevent document falsification. This final project aims to describe the verification process for authenticity of civil registration service documents by the Malang City Population and Civil Registration Office (Dispendukcapil). This article uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and literature studies during the internship. The results of the study indicate that the verification process carried out by the Malang City Population and Civil Registration Office is in accordance with applicable guidelines and SOPs, starting from manual file inspection, QR code scanning, verification using the Centralized SIAK, to document validation with the issuing agency if the document is not issued by the Malang City Population and Civil Registration Office. To encourage more effective, transparent, and accountable public services in accordance with the principles of good governance, the use of

technology in the verification process, such as scanning QR codes on population documents, reflects the implementation of e-government in providing public services.

Keywords : Population Administration, Malang City Dispendukcapil, Public Services, Document Verification

A. LATAR BELAKANG

Administrasi kependudukan merupakan sebuah rangkaian kegiatan pendataan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Azizah, 2024). Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk memenuhi hak setiap orang, meningkatkan kesadaran dalam pelayanan administrasi kependudukan, memberikan dukungan dalam perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional dan lokal, dan meningkatkan pelayanan publik tanpa adanya diskriminasi (Frimayasa & Kamal, 2017). Setiap penduduk memiliki hak yang setara untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan tanpa adanya diskriminasi di dalam pelayanannya (Ahmed & Musa Ahmed, 2023). Pelayanan kependudukan ini menghasilkan sebuah dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap penduduk sebagai pemberian kepastian legalitas atas kependudukan seseorang dan status sipil penduduk serta memberikan kejelasan terhadap identitas disertai dengan kepastian hukum.

Setiap penduduk tentunya akan memiliki NIK yang terdiri atas 16 nomor identitas unik yang berbeda setiap orangnya. 16 nomor tersebut tercantum dalam Nomor Induk Kependudukan NIK serta memiliki makna kode tersendiri yang

menjadi sebuah keunikan dari Nomor Induk Kependudukan. Pemerintah wajib memberikan NIK kepada setiap penduduk, pada saat bayi lahir akan dilaporkan kelahiran yang termasuk pencatatan peristiwa penting lalu akan diterbitkan dokumen akta kelahiran dan kartu keluarga, penerbitan akta kelahiran bayi secara otomatis bayi tersebut juga akan memiliki NIK yang sudah ada di basis data kependudukan dan bersifat tetap dan tidak akan berubah atau sama dengan orang lain. NIK juga merupakan nomor identitas unik yang dapat digunakan untuk berbagai layanan publik baik instansi pemerintahan maupun non pemerintahan yang sudah bekerja sama. Adanya sistem pelayanan yang terintegrasi membuat NIK menjadi dasar dari sebuah pelayanan publik yang ada di Indonesia.

Secara normatif (*das sollen*), penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk memenuhi hak setiap warga negara, meningkatkan kesadaran hukum dalam pelayanan administrasi kependudukan, mendukung perencanaan pembangunan secara nasional, regional, dan lokal, serta meningkatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi (Frimayasa & Kamal, 2017). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa setiap penduduk berhak atas identitas dan perlindungan data pribadi mereka dalam sistem administrasi kependudukan. Namun dalam praktiknya (*das sein*), berbagai persoalan muncul dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, khususnya

dalam verifikasi keaslian dokumen. Fenomena pemalsuan dokumen, penggunaan salinan yang tidak sah, dan lemahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya keabsahan dokumen sering menjadi hambatan dalam pelayanan. Kondisi ini tidak hanya mengganggu efektivitas pelayanan publik tetapi juga berpotensi menimbulkan penyalahgunaan data kependudukan (Labdajaya & Griadhi, 2020). Meskipun pemerintah telah melakukan inovasi seperti penerapan tanda tangan elektronik (TTE) dan pemanfaatan kode QR sesuai dengan Permendagri No. 2 Tahun 2023, praktik di lapangan menunjukkan masih terdapat kasus dokumen palsu atau tidak valid yang diajukan oleh pemohon, khususnya di tingkat daerah seperti Kota Malang.

Kota Malang dipilih sebagai lokasi penelitian karena beberapa alasan strategis. Pertama, Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Provinsi Jawa Timur setelah Surabaya, dengan luas wilayah 111,077 km², terbagi atas 5 kecamatan dan 57 kelurahan, serta memiliki jumlah penduduk yang padat dan heterogen (Pemerintah Daerah Kota Malang, 2019). Kedua, sebagai kota pendidikan dan pariwisata, arus mobilitas penduduk di Kota Malang cukup tinggi, yang berdampak pada dinamika pelayanan administrasi kependudukan. Ketiga, Dispendukcapil Kota Malang telah menerapkan berbagai inovasi digital, termasuk penerapan TTE dan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), sehingga menarik untuk diteliti bagaimana efektivitas inovasi tersebut dalam menghadapi tantangan pemalsuan dokumen. Dengan kompleksitas dan inovasi yang dimiliki, Kota Malang menjadi representasi daerah perkotaan yang menghadapi tantangan sekaligus peluang dalam penyelenggaraan

administrasi kependudukan.

Dispendukcapil Kota Malang merupakan instansi daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Malang. Hal ini sesuai dengan Perda Kota Malang No. 5 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Perda Kota Malang Kota Malang No. 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Malang yang merupakan bentuk implementasi dari Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah bahwa setiap daerah memiliki kewenangan melaksanakan urusan pemerintahan berdasarkan asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan (Undang-Undang RI, 2014). Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya dengan memiliki luas wilayah keseluruhan 111.077 km² yang terbagi atas 5 kecamatan dan 57 kelurahan. Selain menjadi kota terbesar kedua di Jawa Timur, Kota Malang mendapat julukan kota pelajar dengan memiliki potensi yang mampu untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Potensi yang dimiliki adalah Perindustrian, pariwisata, perdagangan dan jasa jadi tidak heran jika kota Malang juga memiliki penduduk yang sangat banyak (Pemerintah Daerah Kota Malang, 2019).

Seluruh penduduk Kota Malang tentunya memiliki dokumen kependudukan dan kepengurusan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang ini dapat dilakukan di Kelurahan, MPP dan Kantor Dispendukcapil Kota Malang. Data Kependudukan setiap penduduk tentunya akan memiliki perubahan yang perlu dilaporkan agar data kependudukan menjadi data yang terbaru. Pelayanan ini bersifat gratis tanpa dipungut biaya apa

pun. Salah satu tahapan dalam pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan dokumen kependudukan dimulai dari proses registrasi yang diajukan pemohon kepada administrator kependudukan. Berkas registrasi merupakan pintu gerbang untuk mengajukan permohonan layanan administrasi kependudukan.

Berkas yang diberikan terlebih dahulu harus lengkap dengan melampirkan dokumen kependudukan yang sah. Kelengkapan berkas inilah yang nantinya akan diajukan untuk kepengurusan dokumen kependudukan yang baru dan sesuai dengan permintaan pemohon. Di dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil menjadi aspek penting sehingga diperlukan adanya sistem administrasi yang baik agar pemanfaatan data kependudukan dapat dilakukan dengan efektif dan sesuai dengan tujuan sebagai salah satu wujud perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri terus berupaya untuk melaksanakan pelayanan publik secara efektif dan efisien serta proses pelayanan publik yang berhati-hati karena data penduduk merupakan aspek penting yang perlu dilindungi (Labdajaya & Griadhi, 2020). Data penduduk memiliki kekuatan hukum yang sah secara peraturan perundang-undangan, tidak boleh dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bekerja sama kecuali disertai dengan proses dan koordinasi resmi yang berkekuatan hukum (Undang-Undang Republik Indonesia, 2001). Direktorat Jenderal Pendudukan dan Pencatatan Sipil hanya akan memberikan izin akses verifikasi data sesuai dengan yang ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri, sebagai bentuk perlindungan dan

pencegahan adanya penyalahgunaan data kependudukan (Labdajaya & Griadhi, 2020).

Dalam program pendampingan pelayanan kependudukan terintegrasi kerap kali ditemukan dokumen kependudukan yang tidak sesuai atau palsu. Selain dokumen kependudukan berkas registrasi dokumen pendukung yang diminta seperti surat keterangan pindah agama untuk mengurus perubahan agama pada KK, surat keterangan kelahiran untuk membuat Akta Kelahiran dan surat lainnya yang diminta sering mencurigakan. Pemohon melampirkan dokumen pendukung seperti surat hanya berupa salinan atau fotokopi yang membuat ragu sehingga permohonan akan dikembalikan dan wajib membawa surat yang asli dan dapat dipastikan legalitasnya. Kebanyakan pemohon mengaku bahwa adanya dokumen kependudukan yang tidak valid atau palsu tersebut mereka dapatkan karena sebelumnya dokumen kependudukannya diuruskan oleh orang lain. Pihak yang menawarkan jasa akan memanfaatkan inovasi kemudahan penerbitan dokumen yang menggunakan kertas HVS A4 80 gram, biasanya pihak yang tidak bertanggung jawab akan mengedit isi dokumen kependudukan sehingga pada saat di pemindaian kode QR tanda tangan elektronik akan menampilkan yang tidak sesuai. Hal ini dapat diketahui oleh petugas registrasi pada saat proses verifikasi dan validasi berkas. Selain itu, pemberkasan yang diminta hanya menggunakan salinan dokumen berupa fotokopi membuat pihak yang tidak bertanggung jawab memanfaatkan kesempatan tersebut. Pada saat crosscheck data pemohon beralasan bahwa dokumen kependudukan yang lama tersebut diuruskan dengan meminta bantuan

seseorang.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penelitian mengenai upaya Dispemdukcapil kota Malang dalam memverifikasi keaslian dokumen berkas persyaratan layanan administrasi kependudukan menjadi penting untuk dilakukan. Adapun fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui alur dan prosedur verifikasi keaslian dokumen berkas persyaratan layanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Malang, faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam proses verifikasi dokumen berkas persyaratan layanan administrasi kependudukan, dan upaya apa yang dilakukan Dispendukcapil Kota Malang untuk mengatasi hambatan dalam verifikasi dokumen tersebut?

B. LANDASAN TEORITIS

1. Administrasi Kependudukan

Penduduk adalah WNI dan orang asing yang sah tinggal di Indonesia sesuai peraturan. Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 menyebutkan bahwa administrasi kependudukan merupakan kegiatan pendataan, penertiban, dan penerbitan dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa penting, dan pengelolaan informasi kependudukan sebagai bentuk pelayanan publik dan pembangunan (Undang-Undang Republik Indonesia, 2013). Administrasi kependudukan berfungsi memenuhi hak administratif masyarakat, melindungi data pribadi, dan memberikan kepastian hukum atas dokumen kependudukan tanpa diskriminasi. Setiap penduduk memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) berupa 16 digit unik yang menjadi dasar seluruh layanan publik melalui sistem integrasi data. Pelayanan administrasi kependudukan meliputi pendaftaran

penduduk dan pencatatan sipil, dengan produk akhir berupa dokumen kependudukan.

2. *Good Governance*

Good governance didefinisikan sebagai kemampuan pemerintah untuk membangun proses manajemen publik yang efektif, efisien dan akuntabel dan terbuka atas partisipasi masyarakat sesuai prinsip demokrasi. *Good governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi terhadap pembangunan sektor publik kearah yang lebih baik. *Good governance* atau dapat disebut dengan pemerintahan yang baik memiliki peranan yang sangat penting di dalam perencanaan pembangunan baik tingkat pusat, provinsi maupun daerah. Dengan adanya tata kelola pemerintahan yang baik akan membuat sebuah pelaksanaan sistem pemerintahan juga akan baik dengan perencanaan yang matang dan sesuai.

3. *Electronic Government*

Electronic Government atau yang sering disebut *e-government* adalah sebuah konsep yang mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di instansi pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan *e-government* pertama kali di Indonesia didasari dari Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government mendeskripsikan bahwa pemanfaatan teknologi di pemerintah berupa *e-government* dapat mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (INPRES, 2003). Pelaksanaan administrasi pemerintahan berbasis digital elektronik menjadi perkembangan sistem pemerintahan di Indonesia yang memanfaatkan teknologi untuk mengikuti perkembangan era globalisasi dan peningkatan kualitas kehidupan

masyarakat di dunia.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif berfokus pada pengamatan mendalam terhadap suatu fenomena dan penelisan makna yang terkandung di dalamnya (Safrudin et al., 2023). Penelitian jenis ini cenderung memperhatikan aspek manusia, benda, organisasi, serta interelasi di antara mereka, dengan tujuan untuk memahami suatu kejadian, tindakan, atau fenomena secara komprehensif. Kualitas analisis dan interpretasi dalam penelitian ini sangat bergantung pada ketepatan penggunaan bahasa. Penelitian kualitatif menekankan pada proses yang dilalui dan interpretasi terhadap hasilnya (Saleh, 2017).

Penelitian deskriptif berfokus pada pengumpulan data untuk memahami kondisi suatu fenomena pada waktu penelitian berlangsung. Penelitian ini dilakukan dengan mengamati gambar, kata, bahkan fenomena yang sedang terjadi (Anwar et al., 2025). Penelitian ini

tidak dirancang untuk membuktikan atau menolak hipotesis, melainkan untuk memberikan gambaran yang akurat tentang suatu variabel, fenomena, atau situasi sebagaimana adanya (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018). Tujuan utama penelitian deskriptif adalah menggambarkan karakteristik individu, kondisi, atau pola hubungan antara berbagai fenomena yang terjadi di masyarakat. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, yang lazim digunakan untuk mengkaji realitas objektif dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama (Ridwan et al., 2021).

Subjek pada penelitian ini dipilih berjumlah empat orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pemilihan informan didasari atas pertimbangan bahwa informan yang dipilih memiliki pengetahuan, pengalaman dan keterlibatan terhadap fenomena yang diteliti agar diperoleh data yang mendalam dan valid (Sugiyono, 2018). Adapun proses pemilihan informan, didasarkan pada alasan-alasan berikut;

Tabel 1. Daftar Informan

No	Informan	Jabatan	Alasan Pemilihan Informan
1	Bu Faridatus Sholikhah	CS Petugas Registrasi & Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)	Karena bertugas sebagai <i>Customer Service</i> di mana CS adalah petugas registrasi yang ada di kantor dinas. CS merupakan pintu gerbang pertama masuknya dokumen registrasi pelayanan administrasi kependudukan dari pemohon untuk diserahkan kepada petugas. Tahap inilah yang menjadi filter pertama di dalam verifikasi dan validasi dokumen.
2	Mas Worih Ilhamto	Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)	Karena memiliki tugas sebagai operator SIAK Terpusat yang bertugas untuk melakukan perubahan data kependudukan sesuai dengan pengajuan pada SIAPEL-TEGAS. Operator merupakan filter kedua dalam proses verifikasi dokumen sebelum merubah data kependudukan di SIAK Terpusat.
3	Pak Wahyu Hidayat	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Inovasi	Karena berperan terhadap pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. PIAK juga berperan untuk merancang dan meramu sebuah sistem untuk meningkatkan pelayanan berbasis digital.
4	Didin	Masyarakat Kota Malang	Karena masyarakat sebagai pemohon sekaligus penerima pelayanan publik. Sebagai penerima pelayanan tentunya bersinggungan langsung dan merasakan bagaimana proses pelayanan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Malang

Sumber: Data yang diolah penulis, 2025

Penelitian ini dilakukan selama 5 bulan sejak tanggal 16 Februari- 30 Juni 2024 di Dispendukcapil Kota Malang yang berlokasi di Jl. Mayjen Sungkono, Arjowinangun, Kec. Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur 65132, Kantor Kelurahan Merjosari, dan beberapa tempat yang sudah menjalin kerja sama dengan Dispendukcapil Kota Malang.

Data penelitian ini terdiri dari sumber primer dan sekunder. Data primer yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan diskusi langsung melalui kegiatan magang di Dispendukcapil Kota

Malang. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi pustaka. Studi pustaka adalah sebuah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dan data dengan menggunakan bantuan bahan material seperti dokumen, buku, majalah, atau kisah-kisah sejarah (Mardialis dalam Mirzaqon & Purwoko, 2018). Pada penelitian ini, dokumen peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, serta berbagai publikasi daring lain yang mendukung analisis dan sejalan dengan fokus kajian dipilih sebagai sumber data

sekunder.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) dalam (Utama, 2023) yang meliputi tiga tahapan utama. Tahap pertama adalah reduksi data (data reduction), yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan pengelompokan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen sesuai dengan tema penelitian, seperti proses verifikasi dokumen, hambatan verifikasi, serta upaya penanganannya (Naya & Amalia, 2023). Tahap kedua adalah penyajian data (data display), di mana data yang telah direduksi disusun dan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, serta bagan alur proses verifikasi dokumen untuk memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar-temuan. Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verification), yaitu proses penarikan makna dan kesimpulan dari data yang telah dianalisis dengan memeriksa kembali konsistensi temuan di lapangan dan menghubungkannya dengan teori serta regulasi yang relevan. Seluruh proses analisis dilakukan secara siklus berulang (iteratif) sepanjang penelitian berlangsung, sehingga setiap temuan awal dapat diverifikasi dan dikonfirmasi kembali di lapangan untuk memastikan validitas hasil penelitian.

Untuk menjamin keabsahan (validitas) dan keterandalan (reliabilitas) data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, yaitu *Customer Service* (CS), operator SIAK, dan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (Kabid PIAK), dan perwakilan masyarakat guna melihat konsistensi temuan. Triangulasi

teknik dilakukan dengan memanfaatkan beberapa metode pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian membandingkan hasil dari ketiga metode tersebut untuk memastikan akurasi data. Selanjutnya, triangulasi waktu diterapkan dengan melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda agar diperoleh informasi yang stabil dan dapat dipercaya.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pengambilan data dilaksanakan secara luring di Dispendukcapil Kota Malang sejak tanggal 16 Februari hingga 30 Juni 2024 yang merupakan bagian dari program Pendamping Pelayanan Kependudukan Terintegrasi, dengan posisi sebagai Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan atau yang dikenal dengan sebutan GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil).

1. SIAPEL-TEGAS (Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Elektronik Terintegrasi)

SIAPEL – TEGAS merupakan inovasi pelayanan yang dirancang oleh Dispendukcapil Kota Malang. Pelayanan publik memiliki sifat yang dinamis dan akan berkembang sesuai dengan peraturan maupun kebijakan yang berlaku (Rafani & Lubis, 2024). Dalam hal pelayanan publik setiap instansi tentunya memiliki cara yang berbeda namun masih selaras dengan kebijakan yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan selaras dengan tujuan serta cita-cita diharapkan masyarakat bisa mendapatkan sebuah pelayanan yang sesuai. Pelayanan publik yang optimal dapat mewujudkan pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka dan bertanggung jawab (Ali & Saputra, 2020). Dengan memberikan pelayanan yang baik

dapat menjadi salah satu upaya pemerintah untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sehingga akan mempermudah dalam hal pembangunan serta mendapat dukungan secara penuh dari masyarakat. Mengingat pelayanan administrasi kependudukan diselenggarakan melalui sistem *stelsel pasif* berdasarkan pelaporan dari masyarakat, sehingga membutuhkan peran aktif dari masyarakat.

Dispendukcapil Kota Malang sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya memiliki kebijakan tersendiri dalam melakukan pelayanan kependudukan, bahkan sudah memiliki inovasi pelayanan publik yang

memanfaatkan teknologi digital sehingga lebih mengikuti perkembangan zaman yang lebih modern. Meningkatnya kebutuhan pelayanan Adminduk disertai Berkembangnya teknologi membuat masyarakat menuntut pemerintah untuk menghadirkan bentuk layanan yang efektif dan efisien sehingga pemerintah wajib menghadirkan inovasi yang menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Kota Malang menerbitkan pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi SIAPEL yang diresmikan pada tanggal 7 April 2021 dengan nomenklatur SIAPEL.



Gambar 1. Tampilan Awal Web SIAPEL-TEGAS Kota Malang
Sumber: SIAPEL-TEGAS Kota Malang, 2025



Gambar 2. Tampilan Awal Web SIAPEL-TEGAS Kota Malang
Sumber: SIAPEL-TEGAS Kota Malang

Peresmian aplikasi ini menjadi alternatif media pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi inovasi dari perangkat daerah. Jika sebelumnya pelayanan secara daring dilakukan melalui *Whatsaap* dan tatap

muka pelayanan di Kelurahan SIAPEL hadir dengan berbasis *website* yang dapat dengan mudah di akses melalui gawai baik dengan sistem android maupun IOS menggunakan tautan <https://siapel.malangkota.go.id..> Aplikasi

ini mempermudah masyarakat di dalam melakukan pelayanan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil, masyarakat cukup melakukan unggah dokumen dan bentuk gambar maupun pdf,

maka dokumen akan diproses oleh petugas DispendukcapilKota Malang, hal tersebut dilakukan untuk mempermudah masyarakat Kota Malang.



Gambar 3. Logo SIAPEL-TEGAS Kota Malang

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang 2024

Selanjutnya beriringan dengan peningkatan sistem, terjadi perubahan nomenklatur dari SIAPEL menjadi SIAPEL-TEGAS di mana makna “TEGAS” menekankan terhadap filosofi bahwa pelayanan di Dispendukcapil tegas dalam hal komitmen pemberian layanan untuk membahagiakan masyarakat sekaligus wujud pemerintah menerapkan SPBE. Aplikasi ini menghadirkan sistem pelayanan yang dirancang untuk dapat mewujudkan efektifitas mekanisme pelayanan yang semula pelayanan hanya melalui loket (*luring*) dengan datang ke kantor dinas atau kelurahan sekarang pelayanan bisa dilakukan secara mandiri melalui gawai masing-masing masyarakat (*daring*).

2. Proses Verifikasi Keaslian Dokumen Berkas Registrasi Layanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Selama pelaksanaan penelitian, telah ditemukan berbagai permasalahan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, salah satunya adalah ditemukannya dokumen kependudukan palsu yang tercantum dalam berkas registrasi permohonan layanan. Temuan

tersebut diidentifikasi pada tahap awal verifikasi dokumen yang dilaksanakan oleh petugas registrasi, di mana peneliti juga turut dilibatkan dalam proses tersebut. Hampir setiap hari, dijumpai dokumen yang diduga dipalsukan, terutama dokumen-dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian versi terbaru yang telah dibubuhi tanda tangan elektronik. Dokumen-dokumen ini mudah dipalsukan karena dicetak pada kertas HVS biasa, sehingga kerap dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Untuk memastikan keaslian dokumen, serangkaian tahapan verifikasi telah diterapkan oleh Dispendukcapil Kota Malang. Tahap pertama di dalam pelayanan Adminduk adalah penerimaan dokumen berkas persyaratan registrasi administrasi kependudukan dari pemohon kepada petugas registrasi. Pemohon yang bersangkutan akan melakukan proses pendaftaran pelayanan penduduk dengan mengisi formulir blangko pelayanan Adminduk yang sudah disediakan oleh DispendukcapilKota Malang. Setelah pengisian blangko formulir tersebut pemohon menyerahkan formulir dan berkas pendukung yang diperlukan secara

lengkap agar tidak terjadi penundaan pelayanan. Pemohon juga harus dapat mempertanggungjawabkan semua dokumen dan formulir yang telah diisi, biasanya di dalam pelayanan Adminduktertentu akan terdapat pengisian surat keabsahan yang bertanda tangan bermaterai sebagai bentuk kekuatan hukum. Pemohon juga wajib untuk datang sendiri di dalam melakukan pelayanan untuk menghindari hal yang tidak diinginkan tidak bisa diwakilkan pada saat pengajuan permohonan pelayanan administrasi kependudukan.

Verifikasi pertama kali akan dilakukan oleh petugas registrasi setelah menerima berkas persyaratan dari pemohon. Verifikasi akan dilakukan secara manual terlebih dahulu untuk melihat kelengkapan berkas registrasi, setelah lengkap petugas registrasi akan mengajukan beberapa pertanyaan untuk memastikan terkait jenis pelayanan yang ingin dilakukan oleh pemohon. Pemohon akan menjelaskan pelayanan yang ingin dilakukan perubahan data kependudukannya. Petugas registrasi akan memindai kode QR yang ada di dokumen kependudukan apakah sudah sesuai atau tidak, setelah itu juga memastikan secara sistem di SIAK Terpusat. Setelah dokumen kependudukan dipastikan valid berkas pendukung yang dilampirkan juga akan diverifikasi. Dalam hal ini pemohon harus menunjukkan dokumen pendukung yang asli dan memiliki kop surat resmi, apabila pemohon hanya membawa fotokopi saja pelayanan akan ditunda dan pemohon wajib menyerahkan dokumen pendukung yang asli. Setelah semua berkas registrasi sudah di verifikasi dan validasi oleh petugas registrasi pemohon akan diberikan bukti pengambilan yang tercantum juga standar waktu pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini,

merupakan penanda bahwa berkas registrasi layanan administrasi kependudukan sudah valid dan dapat dilanjutkan untuk pelayanan. Hal ini sejalan dengan keterangan informan yang mengatakan:

“Berkas dari pemohon yang terima itu memang harus diteliti terlebih dahulu dipastikan asli atau tidak ya harus dicek. Karena jika kita asal terima, apalagi kan kita selalu minta fotokopi untuk kita nah itu pemohon harus ditunjukkan dokumen aslinya juga dan akan kita foto untuk bukti. Takutnya dokumen itu diubah dan dimanipulasi oleh pemohon. Selain itu untuk yang bersangkutan datanya diubah harus datang langsung tidak bisa diwakilkan, karena jika bukan yang bersangkutan suatu saat ada yang protes terkait kependudukan yang kena adalah kita. Itu merupakan kesalahan karena tidak memverifikasi bahwa antara dokumen kependudukan dan orang yang sama pada saat melakukan permohonan”(Faridatus Sholikhah CS Petugas Registrasi Dinas, 2025).

Setelah proses verifikasi berkas selesai dilakukan, pengajuan pelayanan selanjutnya dilakukan melalui aplikasi SIAPEL-TEGAS. Seluruh data yang telah disampaikan oleh pemohon akan diunggah ke dalam aplikasi tersebut, yang secara sistem telah terhubung langsung dengan petugas operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat. Dalam pengajuan pelayanan melalui SIAPEL-TEGAS, informasi terkait status pelayanan serta nama operator yang menangani akan secara

otomatis tercatat dan dapat dilacak langsung melalui sistem tersebut, sehingga proses pelayanan menjadi lebih transparan dan akuntabel.

Pengajuan yang telah masuk akan diterima oleh operator SIAK Terpusat untuk selanjutnya dilakukan pemrosesan perubahan data kependudukan. Proses ini dilakukan berdasarkan berkas yang sebelumnya telah diverifikasi, dengan cara mengubah basis data pada sistem SIAK Terpusat yang telah terintegrasi secara nasional dengan seluruh Dispendukcapil di Indonesia. Setelah perubahan data disesuaikan dengan permohonan pemohon, dokumen kependudukan yang telah diperbarui akan diajukan untuk dibubuhi tanda tangan elektronik (TTE) oleh Kepala Dispendukcapil Kota Malang.

Setelah dokumen berhasil diberi TTE, sistem akan secara otomatis mengirimkan dokumen hasil pelayanan ke alamat surel (email) pemohon yang telah terdaftar untuk keperluan cetak mandiri melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Selain dikirim melalui email, dokumen juga dikirim kembali ke aplikasi SIAPEL-TEGAS dan akan diberi

status “selesai”. Dokumen yang telah selesai kemudian akan diunduh oleh petugas registrasi melalui SIAPEL-TEGAS. Apabila dokumen tersebut berupa dokumen fisik seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA), pengambilan dilakukan langsung oleh petugas registrasi di kantor dinas terkait.

Sebelum dokumen diserahkan kepada pemohon, dilakukan pengecekan akhir untuk memastikan kesesuaian antara dokumen yang telah dicetak dengan data permohonan yang diajukan. Pemeriksaan ini bertujuan untuk menghindari kesalahan dokumen dan memastikan akurasi pelayanan. Setelah proses pengecekan selesai dan dokumen dinyatakan sesuai, penyerahan kepada pemohon akan dilakukan dengan menunjukkan bukti pengambilan yang telah diberikan sebelumnya. Pada saat pengambilan, dokumen juga akan diperiksa kembali oleh pemohon, dan apabila tidak terdapat ketidaksesuaian, dokumen akan ditandai selesai dengan diteruskannya bukti pengambilan sebagai arsip pelayanan.



Gambar 4. Contoh Hasil verifikasi dokumen yang benar melalui kode QR

Sumber: Hasil penelitian penulis, 2025

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa proses verifikasi selalu dilakukan baik secara manual atau SIAK Terpusat karena data kependudukan memiliki sifat yang krusial. Seluruh petugas wajib untuk mempertanggungjawabkan pekerjaannya dan jika terjadi kesalahan karena kelalaian petugas dapat dituntut. Petugas juga melaksanakan sesuai dengan prosedurnya jika dokumen tidak valid atau diragukan permohonan akan ditunda dan dilakukan peninjauan hingga berkas dokumen semuanya sudah sesuai. Perlu diperhatikan bahwa antara data yang tertera dari hasil pemindaian harus sesuai dengan informasi dokumen kependudukan yang telah dipindai.

Dalam pelayanan Adminduk harus dipastikan bahwa dokumen kependudukan yang dilayani dan identitas kependudukan yang diganti oleh orang yang bersangkutan agar tidak terjadi permasalahan yang lebih kompleks dikemudian hari mengingat identitas kependudukan seseorang bersifat krusial dan dilindungi oleh hukum. Selain itu, cara tersebut juga dijadikan konfirmasi dalam perubahan dokumen kependudukan bahwa orang tersebut benar ingin melakukan perubahan data maupun mengurus surat dokumen pencatatan sipil lainnya.

3. Faktor yang Menghambat Proses Verifikasi Keaslian Dokumen Berkas Registrasi Layanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Dispendukcapil Kota Malang merupakan sebuah instansi pelaksana urusan administrasi kependudukan tentunya memiliki tugas, kewajiban menjalankan pelayanan publik di bidang administrasi dan pencatatan sipil. Sebagai

instansi pelaksana Dispendukcapil Kota Malang memiliki kewajiban yang harus dipenuhi salah satunya tertuang dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan yaitu untuk melakukan verifikasi dan validasi data informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan. Hal tersebut menegaskan kewajiban hukum setiap pemohon atau masyarakat untuk memberikan data yang benar dan lengkap di dalam setiap melengkapi administratif termasuk di dalam registrasi pelayanan administrasi kependudukan. Verifikasi keaslian setiap dokumen berkas registrasi merupakan tahapan dasar dan penting dalam pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk menjamin keabsahan suatu dokumen. Dokumen kependudukan yang sudah diverifikasi akan divalidasi datanya untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan identitas dan pemalsuan dokumen. Dalam implementasinya di Kota Malang masih ditemukan adanya dokumen yang tidak valid (palsu), adapun beberapa faktor yang menyebabkan permasalahan pada saat proses verifikasi keaslian dokumen, seperti ketidakpatuhan masyarakat terhadap prosedur pelayanan administrasi kependudukan, rendahnya kesadaran masyarakat, dokumen pendukung yang tidak sesuai, keterbatasan wewenang yang dimiliki Dispendukcapil.

Fungsi utama proses verifikasi dokumen adalah memastikan bahwa data dan dokumen yang dilampirkan adalah data yang benar dan valid. Namun pada pelaksanaannya masih ditemukan adanya masyarakat yang tidak memberikan data dan dokumen yang benar dan lengkap sehingga tidak bisa dipertanggungjawabkan atas kebenaran datanya. Ketidakpatuhan ini bukan sekedar bentuk ketidakpatuhan terhadap

prosedur teknis administratif pelayanan administrasi kependudukan melainkan juga melanggar hukum yang berlaku. Kewajiban masyarakat untuk melampirkan data dan dokumen yang benar sering diabaikan dengan berbagai macam alasan baik yang disengaja maupun tidak disengaja.

Dokumen palsu yang sering ditemui adalah Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan dokumen tambahan yang dibutuhkan. KK dan Akta Kelahiran yang sering dipalsukan adalah model terbaru yang diubah sendiri dan disusun ulang lalu dicetak menggunakan kertas HVS 80 gram. Pemalsuan dokumen diketahui pada saat pengecekan registrasi pada pusat data terpadu melalui SIAK Terpusat memiliki perbedaan data, sehingga dokumen tersebut akan dipindai kode QR dan benar hasil pemindaian yang dilakukan antara nama dan dokumen tidak sesuai. Pada saat dilakukan introgasi lebih lanjut terkait perbedaan data tersebut pemohon mengaku bahwa tidak tahu, karena pada saat perubahan dokumen kependudukan terakhir kalinya diuruskan oleh orang lain dengan kata lain calo.

Pasal 8 ayat 1(f) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menyatakan instansi pelaksana melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dengan artian bahwa seluruh masyarakat diwajibkan untuk memberikan data yang benar dan lengkap. Dispendukcapil Kota Malang selalu melakukan verifikasi dokumen berkas kependudukan yang akan diajukan. Tujuannya adalah untuk memastikan kebenaran data mengingat data kependudukan merupakan hal yang sangat krusial (Dianingtyas & Roekminiati, 2024). Selain menerapkan peraturan yang

berlaku sebagai bentuk kepatuhan Dispendukcapil Kota Malang memiliki SOP dan setiap prosedur dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah pasti melewati proses verifikasi terlebih dahulu. Prosedur yang telah dirancang oleh Dispendukcapil juga sudah sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.

Penyampaian informasi yang tidak sesuai fakta juga menjadi salah satu bentuk ketidakpatuhan dalam menyampaikan informasi yang benar adanya, misalnya berbohong mengenai status pernikahan yang tidak dilaporkan sehingga pada saat mengurus perceraian tidak dapat melampirkan KK pada saat menjadi suami istri dan setelah ditelusuri ternyata perkawinannya tidak pernah dicatatkan sehingga harus melewati beberapa proses terlebih dahulu sesuai prosedur namun, masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan hanya memperlama dan mempersulit pelayanan. Ada juga pernah ditemukan adanya data kependudukan NIK ganda, hal ini dapat terjadi karena seseorang yang sudah didaftarkan kependudukannya di kota A kembali didaftarkan kependudukan lagi di kota lain. Padahal pada saat mendaftarkan kependudukan seseorang terdapat blangko formulir salah satunya surat pernyataan bahwa belum pernah dicatatkan kependudukannya sehingga pada saat dicek di SIAK Terpusat data tidak sinkron akibatnya petugas harus memverifikasi secara manual yang akan memperpanjang waktu pelayanan.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan termasuk pelayanan publik terlebih dalam konteks kependudukan masyarakat sebagai aktor utama yang menentukan keberhasilan proses

pengelolaan basis data kependudukan. Keberhasilan di dalam pelayanan tidak hanya bergantung terhadap teknologi informasi, sistem, dan petugas saja namun juga dibutuhkan partisipasi aktif serta kesadaran hukum dari masyarakat. Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya memberikan data yang benar, lengkap dan valid dalam pelayanan administrasi kependudukan tergolong masih rendah sehingga menghambat proses verifikasi keaslian dokumen kependudukan. Banyaknya masyarakat yang belum memahami bahwa data kependudukan menjadi basis data utama penyelenggaraan pelayanan publik karena sudah terintegrasi dengan berbagai instansi pemerintahan lainnya seperti pelayanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, imigrasi hingga perencanaan pembangunan suatu daerah membutuhkan adanya data penduduk.

“Masyarakat itu cenderung kurang sadar dan merasa mengurus itu ribet, padahal tidak sama sekali. Jadinya karena sudah malas dia akan menggunakan jasa nah oknum jasa inilah biasanya yang melakukan perubahan. Padahal tinggal datang nanti dijelaskan dipandu dan dibantu sampai akhir tapi masyarakat memang kurang mengerti. Dan ketika mereka menerima dokumen yang palsu dia ga tahu ya baru tahu saat mengurus sendiri terus sama petugas ditolak karena dokumennya tidak valid ”
(Faridatus Sholikhah, OKP Kelurahan Merjosari, 2025)

Sebagian orang masih bahwa administrasi kependudukan merupakan hal yang biasa saja, akibatnya banyak yang meremehkan. Banyak dijumpai juga kasus

pemohon yang tidak segera melaporkan peristiwa penting seperti akta anak baru lahir, kematian anggota keluarga hingga pada saat pemohon membutuhkan dokumen kependudukan baru untuk mengurus hal yang memerlukan KK baru. Mereka menunda pelaporan peristiwa kependudukan karena menganggap remeh, tidak penting dan belum butuh ada juga yang dengan sengaja tidak melaporkan peristiwa penting seperti kematian anggota keluarga karena takut kehilangan bantuan sosial karena data yang digunakan adalah data anggota keluarga yang meninggal dunia. Hal inilah yang membuat dokumen kependudukan tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya sehingga proses verifikasi memerlukan pelayanan yang bertahap.

Pelayanan administrasi kependudukan persyaratan selain membawa dokumen kependudukan dan mengisi blangko formulir, tentunya beberapa pelayanan memerlukan adanya dokumen pendukung sebagai data dukung perubahan suatu kependudukan. Dokumen pendukung ini berfungsi sebagai bukti valid yang digunakan oleh Dispendukcapil Kota Malang untuk mengubah data kependudukan seseorang. Dokumen yang dilampirkan juga harus merupakan dokumen memiliki keabsahan dimata hukum dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam sebuah pelayanan administrasi kependudukan yang memerlukan dokumen tambahan sering tidak disertakan oleh pemohon seperti ingin mengubah data pendidikan di KK namun tidak melampirkan ijazah terakhir yang asli. Selain itu pemalsuan dokumen pendukung atau surat yang dilampirkan hanya berbentuk fotokopi juga patut untuk dilakukan validasi terhadap penerbit yang menerbitkan surat tersebut. Dokumen yang tidak lengkap menyebabkan proses

verifikasi dokumen akan terhambat karena Dinkes Kota Malang harus meminta keabsahan yang dibuktikan dengan dokumen asli yang berstempel dan semua berkas registrasi yang belum lengkap tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.

Ketidaksesuaian dokumen kependudukan atau bahkan dengan sengaja melakukan pemalsuan data palsu atau tidak benar pada saat melakukan pengajuan pelayanan administrasi kependudukan dapat dikenai sanksi pidana. Pasal 94 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 menjelaskan bahwa setiap orang yang dengan sengaja memanipulasi data kependudukan akan dipidana penjara paling lama 6 tahun dan denda paling banyak Rp 75.000.000. Pada kenyataannya meskipun kasus pemalsuan dokumen kependudukan ditemukan oleh petugas hanya bisa menolak dan mengembalikan dokumen tersebut kepada pemohon lalu menjelaskan alur yang harus dilalui oleh pemohon untuk mengurus dokumen kependudukan yang benar. Permasalahan seperti ini yang membuat pelayanan administrasi kependudukan menjadi tertunda dan memperlambat waktu pelayanan sehingga berdampak negatif terhadap kepuasan masyarakat.

Dinkes memiliki wewenang di bidang administrasi kependudukan dan menjalankannya sesuai dengan peraturan regulasi hukum yang berlaku. Keterbatasan di dalam akses sistem antar instansi juga menjadi salah contoh yang terjadi meskipun sistem administrasi kependudukan sudah terintegrasi secara nasional melalui SIAK Terpusat namun tidak semua instansi terhubung seperti sistem data KUA, Pengadilan, Rumah Sakit dan Dinas lainnya. Verifikasi yang dilakukan hanya

menggunakan dokumen fisik bukan sistem dan apabila diragukan akan diajukan validasi. Proses verifikasi keaslian dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh Dinkes Kota Malang dapat diverifikasi langsung karena dikeluarkan secara langsung sedangkan, untuk dokumen pendukung diluar terbitan Dinkes Kota Malang harus dilakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada instansi penerbit. Keterbatasan wewenang membuat verifikasi keaslian dokumen terhambat karena Dinas Dinkes Kota Malang harus mengajukan validasi keabsahan kepada instansi penerbit yang prosesnya memerlukan waktu. Adapun dokumen kependudukan yang perlu dilakukan keabsahan terhadap instansi terkait adalah E-KTP yang belum melakukan perekaman elektronik, KK, akta pencatatan sipil yang masih bertandatangan manual dan di stempel harus dilakukan keabsahan terlebih dahulu kepada Dinkes terkait.

Selain itu dokumen pendukung yang tidak diterbitkan oleh Dinkes seperti akta nikah dari KUA atau tempat ibadah lainnya, putusan pengadilan, surat keterangan kelahiran dari rumah sakit atau bidan, ijazah, dan dokumen pendukung lainnya perlu dilakukan validasi untuk menjamin keaslian dari dokumen pendukung.

“Instansi di Kota Malang beberapa sudah ada yang bekerja sama punya PKS jadi sistemnya di instansi mereka ada satu petugas admin bagian kependudukan yang diberikan wewenang untuk akses kependudukan. Kerja sama ini mempercepat waktu untuk memvalidasi kepada instansi terkait. Hanya sebatas meminta validasi secara manual, bukan

yang secara real time punya akses, jadi memang harus konfirmasi dulu.” (M. Wahyu Hidayat Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, 2025).

Kewenangan hukum yang terbatas dalam penindakan pemalsuan dokumen membuat Dispendukcapil hanya dapat menolak permohonan dan meminta penjelasan lebih lanjut kepada pemohon. Wewenang di dalam penyidikan dan tindak hukum tetap diambil alih oleh kepolisian dan kejaksaan yang berwenang. Hal itu tidak akan membuat jera pelaku pemalsuan dokumen jika tidak dilaporkan secara aktif kepada aparat penegak hukum.

Faktor yang turut memengaruhi adalah rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya keakuratan data dalam administrasi kependudukan. Masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa proses pelayanan kependudukan bersifat rumit dan tidak penting, sehingga pelaporan peristiwa penting seperti kelahiran atau kematian sering ditunda atau bahkan tidak dilakukan. Akibatnya, data kependudukan menjadi tidak sinkron dengan kondisi sebenarnya, yang pada gilirannya menghambat proses verifikasi dan memerlukan pelayanan bertahap. Dalam beberapa kasus, telah dijumpai pula adanya nomor induk kependudukan (NIK) ganda, yang terjadi karena seseorang didaftarkan ulang di wilayah lain meskipun telah tercatat di tempat asal. Ketidaksesuaian ini menyebabkan proses validasi harus dilakukan secara manual dan memperpanjang waktu pelayanan.

Selanjutnya, dokumen pendukung yang tidak sesuai juga menjadi faktor penghambat. Tidak jarang ditemukan berkas yang hanya berupa fotokopi tanpa dokumen asli sebagai pembanding. Dalam pelayanan tertentu yang membutuhkan

dokumen pendukung, seperti perubahan data pendidikan, ijazah asli tidak disertakan sehingga keabsahan data tidak dapat diverifikasi langsung.

Ketidaksesuaian atau pemalsuan dokumen pendukung tersebut dapat menyebabkan permohonan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Padahal, berdasarkan ketentuan Pasal 94 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, manipulasi data kependudukan dapat dikenakan sanksi pidana (Undang-Undang Republik Indonesia, 2013). Namun, dalam praktiknya, Dispendukcapil hanya memiliki kewenangan untuk menolak permohonan dan memberikan penjelasan ulang kepada pemohon, tanpa dapat menindak secara hukum.

Faktor terakhir yang turut memperburuk kondisi adalah keterbatasan wewenang dan akses sistem yang dimiliki oleh Dispendukcapil. Meskipun sistem kependudukan telah diintegrasikan secara nasional melalui SIAK Terpusat, tidak semua instansi terkait seperti KUA, pengadilan, rumah sakit, maupun lembaga pendidikan terhubung secara langsung. Oleh karena itu, dokumen pendukung yang diterbitkan di luar instansi Dispendukcapil harus divalidasi terlebih dahulu kepada instansi penerbit melalui proses manual. Keterbatasan akses dan kerja sama antarinstansi menyebabkan verifikasi dokumen memerlukan waktu tambahan. Selain itu, kewenangan penindakan terhadap pelaku pemalsuan dokumen tidak dimiliki oleh Dinas, melainkan berada di bawah otoritas aparat penegak hukum. Tanpa adanya pelaporan aktif, pelaku tidak akan mendapatkan efek jera, dan hal ini berpotensi terus menghambat efektivitas pelayanan publik yang berbasis data kependudukan.

Sebagai kesimpulan, penelitian ini

menemukan alasan mengapa masyarakat berani melakukan pemalsuan dokumen, antara lain kurangnya kesadaran hukum mengenai sanksi pidana atas manipulasi data kependudukan (Pasal 94 UU No. 24 Tahun 2013), persepsi bahwa prosedur pelayanan berbelit, motif ekonomi seperti mempertahankan bantuan sosial, dan praktik percaloan yang memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat. Temuan ini memperlihatkan kesenjangan antara ketentuan normatif (*das sollen*) yang menjamin hak setiap warga untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang akurat, dengan realitas lapangan (*das sein*) yang menunjukkan lemahnya kepatuhan masyarakat serta tantangan teknis di lapangan (Azizah, 2024; Dwiyanto, 2018).

4. Upaya yang Perlu Dilakukan dalam Mengatasi Hambatan Proses Verifikasi Keaslian Dokumen Berkas Registrasi Layanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan masih ditemukan sejumlah hambatan dalam proses verifikasi keaslian dokumen. Proses ini dapat memperlama waktu pelayanan yang diberikan kepada pemohon sehingga menghambat proses dan prosedur yang diberikan juga akan lebih banyak. Terutama dokumen pendukung asli yang tidak dilampirkan oleh pemohon dengan alasan hilang, di mana pemohon akan disarankan untuk meminta kembali kepada instansi terkait karena jika tidak mampu melampirkan yang asli dokumen tersebut dianggap tidak sah. Dispendukcapil Kota Malang selalu berinovasi di dalam pelayanannya, pelaksanaan monitoring evaluasi secara berkala dilakukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi

kependudukan yang diberikan kepada masyarakat.

Pemanfaatan teknologi di dalam pelayanan administrasi kependudukan dibuktikan dengan implementasi TTE yang berbentuk kode QR pada setiap dokumen kependudukan yang diterbitkan, sehingga mempermudah proses verifikasi oleh petugas atau instansi lainnya. Proses verifikasi yang dilakukan juga sangat mudah yaitu dengan melakukan pemindaian kode QR yang ada di dokumen kependudukan menggunakan gawai, lalu akan muncul informasi data. Apabila informasi yang ditampilkan sesuai dengan dokumen fisik maka dokumen yang diberikan merupakan dokumen asli karena sesuai dengan data sebaliknya, apabila data dengan dokumen tidak cocok sudah pasti dokumen tersebut merupakan dokumen palsu.

Dengan kemudahan sistem seperti ini verifikasi dapat dilakukan secara *real time* atau langsung pada saat itu juga karena langsung terhubung dengan server pusat dan mudah diakses menggunakan semua gawai. SIAK Terpusat yang menjadi pusat basis data kependudukan tingkat nasional berperan sebagai sistem untuk menunjang pelayanan administrasi kependudukan, semua data kependudukan sudah terekam di dalam SIAK Terpusat dan untuk melakukan perubahan juga dilakukan di SIAK Terpusat oleh operator yang berwenang. Tidak semua petugas di lingkungan Dispendukcapil memiliki akses terhadap SIAK Terpusat karena bersifat krusial hanya petugas yang berkepentingan yang diberikan akses dengan melalui perjanjian dan fakta integritas. Pemberian akses SIAK Terpusat yang hanya diberikan kepada petugas yang berwenang menandakan bahwa data kependudukan bersifat sangat penting dan berkekuatan hukum, termasuk

verifikasi dengan menggunakan SIAK Terpusat akan menampilkan seluruh data kependudukan. Verifikasi dengan menggunakan SIAK Terpusat hanya akan dilakukan oleh petugas berwenang dan sistem yang akan menolak apabila dokumen yang diberikan tidak valid sehingga, dokumen palsu tidak akan bisa lolos dari proses verifikasi dokumen.

Meskipun memiliki basis data kependudukan yang mampu menjangkau seluruh Indonesia dan sudah terintegrasi dengan sebagian pelayanan publik instansi lain di Indonesia, SIAK Terpusat masih memiliki batasan didalam akses wewenangnya. Seperti verifikasi dokumen pendukung yang tidak diterbitkan oleh Dispendukcapil Kota Malang harus dilakukan verifikasi kepada instansi dokumen penerbit secara manual dan tidak bisa otomatis karena belum terintegrasi. Upaya yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Malang adalah dengan menjalin kerjasama dengan

instansi lainnya yang ada di Kota Malang pada saat ini terdapat 30 instansi yang sudah melakukan perjanjian kerja sama pelayanan administrasi kependudukan meliputi Dinas, Kementerian Agama, Yayasan Sosial, Rumah Sakit, Bidan dan beberapa sekolah yang ada di Kota Malang. Adanya perjanjian kerja sama ini dapat dicek terhadap instansi terkait sehingga mengurangi potensi manipulasi data. Bentuk perjanjian kerja sama ini merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan #GISA. Setiap admin yang berwenang dapat menautkan sistemnya ke SIAPEL-TEGAS sehingga akan mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan dan verifikasi dokumen, setiap instansi yang menjalin kerja sama harus mematuhi peraturan dan menjaga kerahasiaan data kependudukan dan hanya menggunakan data kependudukan sesuai dengan perjanjian kerja sama.

Tabel 2. Intisari Hasil dan Pembahasan Penelitian

No	Pokok Bahasan	Hasil dan Pembahasan Penelitian
1	SIAPEL-TEGAS (Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Elektronik Terintegrasi)	SIAPEL hadir dengan berbasis <i>website</i> yang dapat dengan mudah di akses melalui gawai baik dengan sistem android maupun IOS menggunakan tautan. https://siapel.malangkota.go.id Aplikasi ini mempermudah masyarakat di dalam melakukan pelayanan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil
2	Proses Verifikasi Keaslian Dokumen Berkas Registrasi Layanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	Adanya dokumen kependudukan yang palsu. Untuk itu, diperlukan verifikasi manual dan melalui kode qr serta memastikan dokumen yang diurus dan diambil oleh orang yang bersangkutan
3	Faktor yang Menghambat Proses Verifikasi Keaslian Dokumen Berkas Registrasi Layanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang..	<ol style="list-style-type: none">1. Dokumen palsu2. Penyampaian informasi yang tidak sesuai fakta3. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya keakuratan dalam administrasi kependudukan.4. Dokumen pendukung tidak sesuai.5. Keterbatasan wewenang dan alses sistem Disdukcapil.
4	Upaya yang Perlu Dilakukan dalam Mengatasi Hambatan Proses Verifikasi Keaslian Dokumen Berkas Registrasi Layanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	Pemanfaatan teknologi di dalam pelayanan administrasi kependudukan

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Proses verifikasi keaslian dokumen berkas registrasi layanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Malang telah dilaksanakan sesuai prosedur dan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Penerapan sistem verifikasi manual yang dilanjutkan dengan validasi melalui SIAK Terpusat menunjukkan adanya efektivitas pelaksanaan layanan berbasis digital yang sejalan dengan prinsip good governance dalam penyelenggaraan administrasi publik, khususnya pada aspek akuntabilitas dan transparansi pelayanan (Anggraini & Manar, 2024). Hasil observasi mengindikasikan bahwa pemanfaatan sistem informasi terintegrasi seperti SIAPEL-TEGAS dan SIAK Terpusat telah mempercepat proses verifikasi dan meningkatkan efisiensi kerja, meskipun masih terdapat tantangan dalam hal keterbatasan kewenangan hukum dan rendahnya kesadaran masyarakat. Temuan ini memberikan implikasi teoritis bahwa digitalisasi layanan publik memerlukan pendekatan yang tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga harus memperhatikan faktor partisipasi masyarakat dan pengawasan berlapis sebagai variabel penting dalam teori administrasi publik modern. Dengan kata lain, hasil penelitian ini memperluas perspektif teoritis terkait efektivitas layanan berbasis digital dengan menambahkan dimensi kerentanan dokumen elektronik dan kebutuhan kolaborasi multi-aktor yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya.

Selain itu, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan

implementasi sistem verifikasi digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh sinergi antara pemohon dan petugas dalam mendukung keabsahan data. Kondisi ini memberikan kontribusi terhadap teori pelayanan publik partisipatif, di mana keterlibatan aktif masyarakat menjadi elemen krusial untuk mencapai hasil pelayanan yang optimal (Utami, 2025). Dari sisi praktis, penelitian ini menekankan pentingnya integrasi sistem antarinstansi secara real time untuk meminimalkan kendala validasi manual terhadap dokumen pendukung. Jika diimplementasikan, temuan ini dapat menjadi dasar pengembangan framework verifikasi dokumen berbasis kolaborasi antarinstansi yang menggabungkan integrasi teknologi, pengawasan hukum, dan edukasi publik.

Batasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup yang hanya berfokus pada proses verifikasi di tingkat pemerintah daerah Kota Malang serta faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi efektivitasnya. Penelitian ini belum mengkaji secara mendalam aspek teknis keamanan siber dalam perlindungan dokumen elektronik maupun keterlibatan lembaga penegak hukum dalam penindakan pemalsuan. Selain itu, penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif membatasi generalisasi temuan, sehingga hasil penelitian ini lebih bersifat kontekstual dan memerlukan kajian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk mengukur efektivitas secara lebih luas.

Dengan demikian, implikasi dari penelitian ini tidak hanya relevan bagi Dispendukcapil Kota Malang, tetapi juga bagi pengembangan konsep administrasi kependudukan digital di Indonesia.

Temuan mengenai hambatan teknis, rendahnya kesadaran masyarakat, dan keterbatasan kewenangan hukum dapat menjadi bahan evaluasi untuk menyempurnakan teori dan praktik administrasi publik berbasis teknologi, sekaligus mendorong pembentukan kebijakan yang lebih responsif terhadap dinamika digitalisasi layanan publik di era transformasi pemerintahan elektronik (*e-government*).

2. Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian, Upaya Dispendukcapil Kota Malang dalam memverifikasi keaslian dokumen berkas persyaratan layanan administrasi kependudukan sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku namun, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitas di dalam proses verifikasi. Efektivitas merupakan salah satu prinsip di dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik diperlukan adanya pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat. Masyarakat sebagai objek utama di dalam pelayanan publik tentunya berperan aktif dalam mendukung suatu kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah bukan hanya sebagai penerima saja, namun berperan untuk mendukung suatu sistem yang berlaku.

Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya yang mampu mempercepat dalam proses verifikasi secara tepat dan valid. Peningkatan kesadaran masyarakat juga penting karena masyarakat sebagai objek di dalam pelayanan dan diperlukan adanya sinergitas antara pemohon dan petugas. Selain itu perlu adanya langkah-langkah yang lebih jelas di setiap proses verifikasi keaslian dokumen berkas registrasi layanan administrasi

kependudukan. Berikut beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan antara lain.

Membuat perencanaan terkait integrasi instansi realtime antar instansi di Kota Malang, jika sebelumnya hanya menggunakan PKS yang proses validasinya masih manual harus terintegrasi secara otomatis. Perencanaan ini dapat menggandeng pihak swasta untuk melakukan pengembangan sistem teknologi digital. Integrasi instansi dapat mempermudah dan efisiensi pelayanan dalam verifikasi silang atas dokumen seperti Ijazah yang diverifikasi silang realtime dengan Dinas Pendidikan, Surat Nikah dengan Kementerian Agama, Surat dari Pengadilan Negeri dan instansi lainnya di Kota Malang. Peningkatan PKS dengan menggunakan sistem verifikasi silang realtime akan membuat proses validasi dan verifikasi dokumen kependudukan lebih efektif dan efisien. Pemeriksaan data yang dapat dilakukan secara langsung antar instansi akan memperkuat keaslian dokumen yang diajukan oleh masyarakat.

Sosialisasi kepada masyarakat terkait dokumen kependudukan yang asli dan kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya sendiri. Program Jemput Bola yang selalu rutin dilakukan hendaknya bukan hanya sekedar untuk mengurus dokumen saja namun juga diselipkan berupa pencerdasan terhadap masyarakat terkait pentingnya dokumen kependudukan. Program ini akan mengedukasi terkait pentingnya penggunaan dokumen asli, prosedur verifikasi, serta dampak hukum dari penggunaan dokumen palsu. Dengan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumennya sendiri dapat meminimalisir pihak yang tidak bertanggungjawab untuk melakukan

pemalsuan dokumen. Strategi ini diharapkan mampu untuk meningkatkan kesadaran publik dan menciptakan budaya tertib administrasi.

REFERENSI

- Ahmed, M. M., & Musa Ahmed, A. (2023). Citizens' Data Protection in E-government System. *International Journal of Innovative Computing*, 13(2), 1–9. <https://doi.org/10.11113/ijic.v13n2.389>
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA PEMATANG JOHAR. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614. <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.891>
- Anggraini, M. D., & Manar, D. G. (2024). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) (Studi Penelitian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang) Marita. *Elgar Encyclopedia of Corruption and Society*, 129–133. <https://doi.org/10.4337/9781803925806.ch29>
- Anwar, K., Koesoemaningsih, R., & Dewi, S. P. (2025). Digitalisasi Pengelolaan Keuangan BUM Desa Mekar Jati Melalui Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 9(1), 61–80. <https://doi.org/DOI:10.25139/jmnegara.v9i1.10065>
- Azizah, A. (2024). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada SIAPEL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Thesis*, 1–256.
- Dianingtyas, A., & Roekminiati, S. (2024). Evaluasi Pelayanan SIPRAJA Dalam Pengurusan Data Penduduk. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 8(1), 58–79. <https://doi.org/DOI:10.25139/jmnegara.v8i1.7650>
- Frimayasa, A., & Kamal, F. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala*, XVII(2), 179–188. <https://doi.org/10.31294/jc.v17i2.2428>
- INPRES. (2003). *INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2003 TENTANG KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT PRESIDEN* (p. 21).
- Labdajaya, I. P. B., & Griadhi, N. M. A. Y. (2020). Tinjauan Atas Pelaksanaan Kerjasama Pengelolaan Data Kependudukan Terhadap Perlindungan Data Pribadi. *Jurnal Kertha Negara*, 810, 16–38.
- Mirzaqon, A. T., & Purwoko, B. (2018). Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori dan Praktik Konseling Expressive Writing Library. *Jurnal BK UNESA*, 4(1), 1–8. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-bk->

- unesa/article/view/22037/20201
- Naya, N. A., & Amalia, N. (2023). Analisis Dampak Game Online Mobile Legend Terhadap Sikap, Pengetahuan, dan Keterampilan Peserta didik Kelas V. *Jurnal Elementaria Edukasia*, 6(3), 1171–1179. <https://doi.org/10.31949/jee.v6i3.6271>
- Pemerintah Daerah Kota Malang. (2019). *Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah*. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-12260-z%250A>
- Rafani, S. R., & Lubis, L. (2024). Implementasi Kebijakan PEKPPP (Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik) di Puskesmas Tanah Kali Kedinding. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 8(2), 137–151. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v8i2.8604>
- Ridwan, M., AM, S., Ulum, B., & Muhammad, F. (2021). Pentingnya Penerapan Literature Review pada Penelitian Ilmiah. *Jurnal Masohi*, 2(1), 42. <https://doi.org/10.36339/jmas.v2i1.427>
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Saleh, S. (2017). Analisi Data Kualitatif. In *Analisis Data Kualitatif*. Pustaka Ramadhan. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2001). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2001 Tentang Otonomi Khusus Bagi Provinsi Papua. *UU No 21 Tahun 2001 Otonomi Khusus*, September, 1–2.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2013). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2013 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2006 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN*. <https://journal.unpak.ac.id/index.php/palar/article/view/939%0Ahttps://journal.unpak.ac.id/index.php/palar/article/download/939/799>
- Undang-Undang RI. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014*. 85(1), 1–460.
- Utama, H. N. (2023). Perilaku Cyberbullying Dalam Game Online (Analisis Kualitatif Deskriptif Harassment Pada Game League of Legends Wild Rift). *Ums*, 4.
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83–90. <https://doi.org/10.17933/diakom.v1i2.20>