

# **IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM PROSES PELAYANAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPILKOTA BANJARMASIN**

**Siti Nurhikmah<sup>1</sup>, Murdiansyah Herman<sup>2</sup>, Fika Fibriyanita<sup>3</sup>**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjar, NPM. 17120014

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjar, NIDN. 1120106301

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjar, NIDN. 1121028801

st.nurhikmah2108@gmail.com

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan mempelajari cara penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam menerapkan pelayanan melalui dokumen kependudukan Kartu Keluarga dan mengetahui upaya yang dilakukan oleh aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitiandeskriptif. Data dikumpulkan dengan dokumentasi dan wawancara kepada beberapa informan. Analisis data menggunakan reduksi data, menampilkan data, verifikasi data dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Proses Pelayanan Kartu Keluarga sudah berjalan dengan lancar sesuai dengan standar pelayanan dan standar operational procedural. Namun masih terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelayanan melalui aplikasi SIAK yang seharusnya diperbaiki untuk kedepannya.

***Kata Kunci : Implementasi, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Pelayanan Publik***

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to find out and learn how to use Population Administration Information System (SIAK) as well as knowing the supporting and inhibiting factors faced in implementing services through the Family Card population document and knowing what efforts are made by the apparatus in improving service quality through SIAK in Departemen of Population and Civi; Registration of Banjarmasin City.

The research method uses a qualitative approach with this type of research descriptive. Data were collected by documentation and interviews with several informants. Data analysis using data reduction, displaying data, data verification and conclusions.

The results showed that the implementation of Information Systems Population Administration (SIAK) in the Family Card Services Process has been running smoothly in accordance with services standards and procedural standards. However, there are still several inhibiting factors in service through the SIAK application that should be improved in the future.

***Keywords : Implementation, Population Administration Information System(SIAK), Public Service***

## I. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang jumlah penduduknya sangat besar dan tersebar. Sebagai negara kepulauan, penduduk Indonesia memiliki persebaran yang tidak merata. Berbagai masalah yang merupakan akibat dari persebaran penduduk yang tidak merata sering kali muncul dan mendesak untuk pemerintah agar dapat segera bertindak untuk mengambil suatu kebijakan.

Di samping itu pula, faktor pertumbuhan penduduk yang besar dengan persebaran tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk juga menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia, khususnya Di Kota Banjarmasin. Pertumbuhan penduduk yang pesat dan tidak merata serta tanpa diimbangnya dengan pencapaian kualitas SDM yang tinggi mengakibatkan munculnya berbagai permasalahan-permasalahan yaitu : Kemiskinan, Kesehatan dan Pengangguran.

Dalam menyikapi hal permasalahan itu pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk mampu membuat pemetaan yang tepat guna menanggulangi permasalahan kependudukan baik tingkat lokal dan nasional. Data tersebut di perlukan untuk mampu membuat suatu program dengan tujuan : Pengendalian jumlah dan pertumbuhan penduduk, serta pemerataan persebaran penduduk.

Akan tetapi hingga saat ini perolehan data kependudukan di Indonesia masih sangat tergantung pada hasil sensus dan survei atau data administrasi yang di peroleh secara periodek dan masih bersifat proses agrerat (makro). Kebutuhan data mikro penduduk untuk identifikasi calon pemilih pemula, penyaluran dana jaringan pengaman sosial, bantuan untuk kemiskinan, beasiswa untuk wajib belajar dan kegiatan perencanaan pembangunan yang di rasakan masih belum akurat karena tidak di peroleh dengan cara registrasi. Atas dasar pertimbangan tersebut maka di perlukan petunjuk pencatatan dan pemutakhiran biodata kependudukan.

Dalam pengelolaan dan pemanfaatan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah Kota/Kabupaten, dimana

dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, sehingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan cepat dan benar agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

Sebagai salah satu upaya untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah telah memulai membuat suatu kebijakan dengan mengadakan program yang dahulu dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK). SIMDUK adalah suatu kebijakan yang diterapkan di daerah Kota/Kabupaten dan ditujukan untuk menangani status kependudukan dengan segala perubahannya. SIMDUK merupakan suatu aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Biodata Penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kependudukan, dan Akta Pencatatan Sipil. Aplikasi tersebut digunakan untuk mengelola data kependudukan pada kelurahan atau kecamatan yang lokasinya terpisah, akan tetapi karena didasarkan pada basis internet maka dapat di kumpulkan di satu titik yaitu Internet Data Center.

Namun ketika pelaksanaan di lapangan ternyata di dapati berbagai kelemahan SIMDUK sebagai suatu sistem untuk mengelola data kependudukan. Dimana masih banyak terdapat pemalsuan identitas karena di sebabkan kurangnya kedetailan data-data mengenai penduduk. Seperti yang terdapat di ibu kota Jakarta, banyak ditemukannya berbagai identitas ganda dengan nomor identitas yang berbeda.

Selain itu dalam pemenuhan hak penduduk, terutama di bidang Pencatatan Sipil masih ditemukan penggolongan penduduk yang di dasarkan pada perlakuan diskriminatif yang membedakan suku, keturunan dan agama. Penggolongan Penduduk dan Pelayanan diskriminatif yang demikian itu tidak sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia

Tahun 1945. Kondisi tersebut mengakibatkan pengadministrasian kependudukan mengalami kendala yang mendasar karena sumber data kependudukan belum terkoordinasi dan terintegritasi, serta keterbatasan pelaporan yang belum terwujud dalam suatu sistem administrasi kependudukan yang utuh dan optimal.

Kondisi Sosial dan Administrasi seperti yang sudah dikemukakan di atas tidak memiliki sistem database kependudukan yang menunjang pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi ini harus diakhiri dengan pembentukan suatu sistem Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan berbagai kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang profesional.

Berdasarkan berbagai evaluasi terhadap kebijakan SIMDUK inipemerintah merasa sangat perlu menggantinya dengan suatu kebijakan yang baru. Kebijakan baru itu tentunya juga lebih menjawab segala kebutuhan yang di perlukan untuk melengkapi data kependudukan. Untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang di perlukan maka pemerintah merumuskan suatu kebijakan baru yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

SIAK merupakan Sistem Informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan dengan tujuan agar terselenggaranya Administrasi Kependudukan dalam skala nasional yang terpadu tertib dan efisien, terpenuhinya hak penduduk di bidang administrasi kependudukan dengan pelayanan yang profesional dan tersedianya data informasi mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara lengkap, akurat, mutakhir dan mudah di akses sehingga menjadi referensi bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

SIAK menjadi solusi dari berbagai permasalahan kependudukan yang ada di

Kota Banjarmasin diantaranya masalah Kartu Keluarga (KK). Dengan adanya ketersediaan data dan informasi khususnya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin harus mampu melaksanakan yang menyangkut hak publik untuk memperoleh informasi sesuai dengan peraturan perundangan, selain itu perkembangan kependudukan dan pembangunan akan berhasil jika pengolahan dan penyajian data kependudukan berskala nasional atau daerah dapat berjalan dengan baik dan sistematis menjadi informasi yang berguna untuk menunjang keberhasilan pembangunan kependudukan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 13 tentang Nomor Induk Kependudukan maka pemerintah mengeluarkan suatu peraturan baru yang tertuang dalam PP Nomor 37 Tahun 2007 yang memuat tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.

Salah satu latar belakang di buatnya sistem ini tentunya mampu melakukan pemetaan yang tepat tentang komposisi penduduk, kepadatan penduduk, masalah kemiskinan yang dihadapi penduduk, serta melihat kemajuan apa saja yang telah mampu di capai oleh pemerintah untuk menanggulangi kemiskinan dan kesehatan. Tentunya tujuan ini perlu koordinasi dengan dinas lain yang bersangkutan. SIAK di harapkan mampu memberikan Nomor Induk Penduduk yang sudah terdaftar di Depdagri untuk memudahkan pemerintah pusat dan daerah agar melihat permasalahan penduduk yang ada serta meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, Namun hingga saat ini masih ada masyarakat Indonesia yang belum memiliki Nomor Induk Penduduk tersebut, sehingga masih banyak masyarakat yang belum masuk hitungan ataupun perkiraan dapat dibantu oleh pemerintah. Selain itu masyarakat yang terdapat di wilayah yang belum terjangkau pelayanan publik yang di sediakan oleh pemerintah daerah seperti kesehatan dan pendidikan sehingga belum tercapai standar pelayanan minimal yang menjadi tanggung jawab besar pemerintah.

Berdasarkan Pasal 58 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, menyebutkan bahwa Data Kependudukan digunakan untuk

semua keperluan Data Kependudukan dari Kementrian yang sudah bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri, pemanfaatan data tersebut antara lain : Pelayanan Publik,Perencanaan Anggaran, Pembangunan Demokrasi dan Penegakkan Hukum dan untuk Pencegahan Kriminal.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang bagaimana implementasi program SIAK melalui pelayanan Kartu Keluarga (KK) secara langsung di lapangan yang meliputi tahapan- tahapannya,manfaat,permasalahan dan hasil yang diperoleh oleh masyarakat. Olehkarena itu di angkat judul penelitian yaitu “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Proses Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”

## II. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan publik melalui pelayanan Kartu Keluarga ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam penerapan implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) melalui pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banjarmasin ?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui SIAK ?

## III. FOKUS MASALAH

Fokus penelitian ini ialah mendeskripsikan Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) melalui pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Fokus penelitian didefinisikan sebagai pelaksanaan manajemen kependudukan yang diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi

## IV. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui dan mempelajari cara penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan menerapkan pelayanan melalui Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam menerapkan pelayanan melalui Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui SIAK.

## V. MANFAAT PENELITIAN

1. Secara Teoritis
  - a. Memberikan pandangan ilmiah terkait Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
  - b. Memberikan bimbingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Secara Praktis
  - a. Meningkatkan kualitas informasi pelayanan publik.
  - b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
  - c. Dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan terkait pengoperasian layanan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAK).
3. Secara Khusus  
Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1) dari Program Penelitian Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari Kota Banjarmasin.

## VI. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah jenis penelitian deskriptif, dan jenis penelitian kualitatif metode yang digunakan untuk mengungkap fakta dan memberikan gambaran yang objektif tentang keadaan objek penelitian yang sebenarnya. Dasar penelitian yang dilakukan ialah studi kasus, yang menggunakan metode sistematis observasi, pengumpulan data, analisis

informasi, dan pelaporan hasil untuk melakukan inspeksi longitudinal yang mendalam terhadap situasi peristiwa yang disebut kasus. Untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang penyebab terjadinya, dan untuk meletakkan dasar untuk penelitian lebih lanjut tentang situasi nyata memahami “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Melalui Pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”.

## VII. HASIL PEMBAHASAN

### 1. Proses Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan Kartu Keluarga Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi SIAK di Dispendukcapil Kota Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah berjalan dengan lancar sesuai dengan peraturan yang berlaku dan Standard Operational Procedural (SOP) serta Standard Pelayanan (SP). Pada dasarnya pelayanan publik dengan menggunakan SIAK ini dapat mengefisienkan waktu dan mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Proses pelayanan di Dispendukcapil Kota Banjarmasin ini sudah menjamin kepuasan dan mengutamakan kesejahteraan masyarakat agar terwujud pelayanan yang berkualitas. Dengan adanya SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang diberikan Dirjen Adminiduk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Disdukcapil Kota Banjarmasin sangat terbantu karena proses pendaftaran penduduk salah satunya dalam pembuatan dokumen Kartu Keluarga dapat teakomodur secara sistem dan terstruktur tata kelola pengamatan dan penduduk juga lebih terjamin. Adapun yang menjadi dasar pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan telah diatur dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat dengan SIAK.

SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan

komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan ditingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. SIAK juga dikembangkan oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri dan telah beberapa kali dilakukan pengembangan versi untuk mengakomodir dinamika permasalahan administrasi kependudukan.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Lukman dalam Pasolong (2011 : 134) yang menyatakan bahwa “Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani yaitu menuju kepada pelayanan eksternal, dari prespektif pelanggan lebih diutamakan atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas”. Masyarakat sebagai penerima pelayanan memiliki peran besar terhadap proses evaluasi untuk mewujudkan implementasi pelayanan publik dengan adanya SIAK di Dispendukcapil.

Dalam pembuatan dokumen Kartu Keluarga, ada beberapa elemen yang harus diinput operator pada aplikasi SIAK yakni sebagai berikut :

- a. Data keluarga penduduk WNI terdiri dari elemen data : Nomor KK, Nama Kepala Keluarga, Alamat, Nomer Rukun Tetangga, Nomer Rukun Warga, Dusun atau sebutan lainnya, KodePos, dan Nomer Telepon.
- b. Biodata Penduduk untuk WNI terdiri dari elemen data : NIK, Alamat sebelumnya, Nomer Paspor, Tanggal Berakhir Paspor, Nama Lengkap, Jenis Kelamin, Tempat Lahir/Surat Lahir, Nomer Akta Kelahiran, Golongan Darah, Agama, Kepercayaan Terhadap Tuhan YME, Status Perkawinan/Buku Nikah, Tanggal Perkawinan, Akta Cerai/Surat Cerai, Nomer Akta Perceraian/Surat Cerai, Tanggal Perceraian, Status Hubungan Dalam Keluarga, Kelainan Fisik dan Mental, Penyandang Cacat, Pendidikan Terakhir, Jenis Pekerjaan, NIK Ibu, Nama Lengkap Ibu, NIK Ayah, Nama Lengkap Ayah, Nama Ketua Rukun Tetangga, Nama Ketua Rukun Warga, Nomer Kartu Keluarga, Gelar Agama,

Gelar Akademis, Gelar Bangsawan, Nomer Kode Provinsi, Nomer Kode Kabupaten/Kota , Nomer Kode Kecamatan, dan Nomer Kode Desa/Kelurahan.

Dengan adanya aplikasi SIAK, pembuatan dokumen kependudukan lebih terstruktur ditambah dengan adanya pengembangan aplikasi SIAK, SIAK sudah bisa mengakomodir arsip digital, sehingga dokumen yang awalnya disimpan digudang arsip, bisa diakomodir di simpan di aplikasi SIAK dan memudahkan Dispendukcapil dalam pengamanan arsip dokumen kependudukan. SIAK membantu proses pelayanan menjadi tidak berbelit-belit dengan kepastian waktu sesuai dengan yang telah ditentukan oleh pelaksana karena data sudah tersistem, proses dan produk pelayanan pimpinan dinas terdapat kejelasan informasi sesuai dengan tata cara dan prosedur berkas kependudukan, serta adanya kelengkapan data dengan sarana dan prasarana yang menunjang kerja SIAK dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan teori prinsip-prinsip dalam menyelenggarakan proses pelayanan publik sesuai dengan Kemenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menyatakan bahwa :

- a. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan : Persyaratan teknis administratif pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu : Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi : Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- e. Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab : Pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk akan bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian

keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, Prasarana kerja, peralatan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telekomunikasi dan (telematika).

Bentuk pelayanan publik dari implementasi SIAK dibidang penduduk dan pencatatan sipil antara lain pembuatan dokumen Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan sebagainya.

## **2. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam proses pelayanan data Kartu Keluarga Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan peneliti dan melakukan wawancara dengan informan yang bersangkutan, maka dapat diperoleh beberapa informasi tentang beberapa faktor yang menjadi acuan dalam Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam proses pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin :

### **a. Standar dan Sasaran Kebijakan**

Suatu keberhasilan dari Implementasi kebijakan dapat terwujud apabila standar dan sasaran kebijakan diperlukan untuk mengarahkan dalam pelaksanaan kebijakan , hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan program yang sudah direncanakan sebelumnya, selain itu keberhasilan suatu implementasi program juga dapat diketahui dengan bagaimana implementor bekerja dan memahami apa yang memang harus dilakukan dan apa yang akan menjadi tujuan dari sasaran kebijakan yang selanjutnya agar dapat di tindak lanjuti penyaluran kepada kelompok-kelompok sasaran. Apabila tujuan dan sasaran dari suatu kebijakantidak terlihat perubahan dan kemudian tidak diketahui oleh kelompok sasaran maka kemungkinan besar suatu kebijakan atau program yang akan diimplementasikan tersebut tidak berjalan dengan baik.

Standar dan Sasaran Kebijakan yang peneliti teliti dalam permasalahan penelitian ini adalah tentang kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dengan kemudahan dalam pembuatan dokumen kependudukan melalui SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

Berkenaan dengan hal itu, Bapak Drs. H.Khairul Saleh, M.Si sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, dalam wawancara mengatakan :

*"Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah salah satu kebijakan yang dibuat dalam pengupayaan dengan tujuan mengatasi masalah- masalah dalam dokumen kependudukan bidang administrasi kependudukan agar menjadi tertib administrasi. Sistem SIAK adalah aplikasi yang memungkinkan dalam pembuatan dokumen kependudukan salah satunya Kartu Keluarga baik dalam hal pembuatan baru, pembaharuan data atau dengan perpanjangan dokumen karena SIAK menggunakan teknologi informasi (IT)".*

Begitu juga dengan ibu Fakhriawaty, S.Sos.MA Selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Disdukcapil terkait mengenai standar dan sasaran kebijakan, dalam wawancara mengatakan :

*"Menurut ibu SIAK ini ialah salah satu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk mempermudah dalam pelayanan administrasi kependudukan masyarakat untuk mengurus dokumen- dokumen yang dianggap penting dan berkaitan dengan administrasi kependudukan".*

Dengan demikian peneliti melihat bagaimana standar dan sasaran kebijakan yang telah ditetapkan untuk Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin kepada masyarakat untuk pelayanan dokumen kependudukan sudah cukup baik, dengan adanya SIAK ini sangat membantu dalam pelaksanaan maka

diharapkan kepada pelaksana agar dapat memberikan pelayanan dengan baik sehingga kualitas pelayanannya akan meningkat.

#### **b. Sumber Daya**

Sumber daya adalah keberhasilan dari proses implementasi kebijakan yang dipengaruhi dengan pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM), biaya, waktu. Sumber-sumber tersebut sangat diperlukan untuk suatu keberhasilan atau kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Menurut keterangan dari informan yang diwawancarai oleh peneliti, Sumber Daya Manusia yang bertugas sebagai pelaksana SIAK dan yang berhubungan langsung dengan pengelolaan SIAK itu sendiri.

Seperti yang dikatakan oleh ibu Rusida Liyantie, S.IP, M.SI sebagai kasi Sistem Informasi Administrasi petugas pengelolaan SIAK mengatakan bahwa : *"Setiap operator mempunyai tanggung jawab masing-masing dengan hak akses perorangan 1 ID yang di pegang. Ketika masyarakat berurusan melalui WhatsApp layanan, verifikator berkas menyerahkan berkas yang sudah siap untuk diproses kepada operator untuk dilakukan penginputan , ketika berkas selesai diinput, verifikator dalam hal ini admin pemegang WA layanan menyampaikan hasil PDF Kartu Keluarga ke pemohon".*

Dapat dilihat bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin memiliki pegawai yang cukup atau petugas dalam pengelolaan SIAK pelaksana yang ada saat ini dan juga sudah memberikan pelayanan dengan baik sehingga tidak akan menjadi masalah yang sulit untuk pelaksanaan SIAK.

#### **c. Hubungan Antar Organisasi**

Suatu keberhasilan dari implementasi kebijakan atau program dapat terwujud apabila komunikasi yang dijalin antara pelaksana implementor dengan implementor lainnya (internal) dan juga komunikasi dengan masyarakat (eksternal) berjalan dengan baik dan jelas.

Selain itu keberhasilan suatu implementasi kebijakan juga diketahui dengan bagaimana implementor memahami apa yang memang harus dilakukannya untuk pelayanan Administrasi Kependudukan.

Dalam hal ini juga peneliti mencari tahu bagaimana komunikasi yang sudah terjalin dan dilakukan oleh pelaksana SIAK di Discapil ini Ibu Rusida Liyantie, S.IP, M.SI sebagai petugas pengelolaan SIAK mengatakan bahwa :

*“Komunikasi yang dilakukan untuk implementasi program SIAK ialah dengan melaksanakan tugas yang diarahkan dari setiap kepala bidang, karena program SIAK ini saling berkaitan dengan beberapa sistem yang sudah menjadi prosedurnya, dengan tujuan komunikasi dari pelaksana SIAK berjalan dengan baik, karena untuk menerbitkan dokumen kependudukan dibutuhkan kerja sama antara operator-operator yang lainnya”.*

Dengan demikian komunikasi yang dilakukan para pelaksana SIAK di Discapil Kota Banjarmasin berjalan dengan baik, peneliti juga mencari tahu mengenai komunikasi antar pelaksana dengan masyarakat (eksternal) melalui sosialisasi. Penyampaian mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin ini dengan cara memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang diselenggarakan di Kota Banjarmasin.

Berkenaan dengan itu, Ibu Rusida Liyantie, S.IP, M.SI sebagai petugas pengelolaan SIAK mengatakan bahwa :

*“Secara keseluruhan Disdukcapil sudah memberikan pengetahuan kepada masyarakat terkait tatacara pembuatan dokumen kependudukan dan selanjutnya untuk dilakukan penginputan ke Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) oleh operator. Ketika pemohon mengajukan pembuatan Kartu Keluarga, masyarakat diminta*

*mengirimkan berkas berbentuk JPG untuk memudahkan operator dalam mengupload dokumen ke aplikasi SIAK. Terkait aplikasi SIAK secara khusus, Disdukcapil belum pernah memberikan wawasan secara mendetail kepada pemohon, hal ini dikarenakan SIAK tidak diperuntukkan oleh pengguna layanan, SIAK hanya diperuntukkan untuk pegawai Disdukcapil itusendiri”.*

#### **d. Kondisi sosial, Ekonomi dan Politik**

Melihat kondisi sosial dalam lingkungan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin yang menjadi kenyamanan pelaksana untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Dalam hal ini Ibu Rusida Liyantie, S.IP, M.SI mengatakan bahwa :

*Dispendukcapil berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan visi dan misi Disdukcapil Kota Banjarmasin yakni :*

*VISI*

*“TERWUJUDNYA TERTIB ADMINISTRASI*

*KEPENDUDUKAN MELALUI PELAYANAN PRIMA”*

*MISI*

- 1. Meningkatkan kemampuan aparatur dalam bidang Administrasi Kependudukan.*
- 2. Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara benar, mudah dan cepat.*
- 3. Menyelenggarakan Administrasi Kependudukan dalam kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara tertib, terpadu, dan berkelanjutan.*
- 4. Mengupayakan terbangunnya Database Kependudukan.*
- 5. Membangun pemahaman masyarakat terhadap arti pentingnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.*

### e. Disposisi

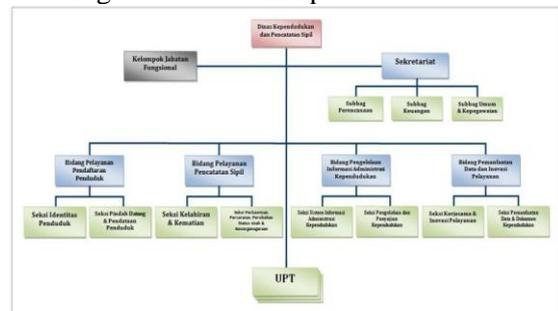
Dalam hal pelaksanaan SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin petugas pelaksana secara keseluruhan memberikan tanggapan yang cukup baik, dalam hal wawancara menyikapi program tersebut dengan baik seperti hal wawancara yang sudah dilakukan peneliti terkait dengan seorang petugas pelaksana yaitu Ibu Dra.Mawarti sebagai salah satu pelaksana pengolahan penyajian data kependudukan dalam wawancara mengatakan :

*“Dengan diterapkannya pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sangat terbantu dalam proses pelayanan dokumen kependudukan lebih mempermudah urusan”*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dengan adanya pelayanan SIAK ini fakta dilapangan, aplikasi SIAK hanya diperuntukkan kepada pemegang hak akses dalam pembuatan dokumen kependudukan. Hak ases diberikan kepada operator yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan UPT Disdukcapil yang ada di Kantor Kecamatan. Akses SIAK tidak diperuntukkan untuk masyarakat luas sehingga ketika masyarakat berurusan mengenai dokumen kependudukan,masyarakat tidak punya wewenang untuk menginput sendiri dan memang sesuai aturan SIAK hanya diperuntukkan untuk pegawai Disdukcapil yang sudah diberi akses ID SIAK. Untuk memudahkan masyarakat kedepan, akan ada aplikasi baru dari Disdukcapil hasil bekerja sama dengan Diskominfo Kota Banjarmasin. Aplikasi ini masih dalam tahap pembuatan dan diharapkan apabila aplikasi ini sudah rampung dan diberi izin untuk dilaksanakan, maka masyarakat lebih mudah mengurus dan mengakses dokumen kependudukan khususnya Kartu Keluarga.

Adapun itensitas disposisi implementor,atau preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor pada Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin sudah cukup baik dan semua pelaksana SIAK itu sendiri hampir sepenuhnya terlaksana mengingat banyaknya masyarakat yang mengurus dokumen-dokumen kependudukan. Karakteristik dari agen pelaksana menjadi salah satu perhatian yang khusus agar pelaksana struktur birokrasi,norma-norma,dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi akan mempengaruhi implementasi suatu program. Sesuai nomenklatur Dispendukcapil Kota Banjarmasin “mengacu kepada Perda Nomor 7 Tahun 2016”, terlampir Struktur Organisasi Disdukcapil :



Dari SOTK di atas yang menangani masalah Sistem Informasi Kependudukan yakni bidang PIAK seksi SIAK.

Dengan demikian hubungan antara pelaksana SIAK terjalin dengan baik dan menetapkan norma-norma yang ada sesuai dengan sturctur organisasi Dispendukcapil untuk tidak menyebabkan pengerjaan yang tumpang tindih dalam pelaksanaan tugasnya. Selain itu dengan adanya Struktur organisasi untuk pelaksanaan SIAK ini akan menjadi acuan dalam melaksanakan sesuai dengan tugasnya.

### 3. Faktor Pendukung Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Berdasarkan hasil temuan dilapangan terdapat faktor pendukung yang menunjang jalannya pelaksanaan implementasi SIAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Banjarmasin antara lain sebagaiberikut :

**a. Adanya dukungan Pemerintah Kota Banjarmasin**

Pemerintah Kota Banjarmasin mendukung penuh proses implementasi SIAK dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini merupakan salah satu tanggung jawab besar pemerintah dalam mendukung keberhasilan urusan administrasi kependudukan di Kota Banjarmasin. Dengan demikian pelaksanaan pelayanan publik melalui SIAK telah sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut Kemenpan No 63 Tahun 2003 pada poin ke 6 dinyatakan :”Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik”. Bentuk tanggung jawab tersebut dapat melalui pengayoman atau pemberian bantuan dalam meningkatkan pelayanan publik dibidang pendataan penduduk dan pencatatan sipil.

**b. Adanya Kemitraan Kinerja**

Proses kerja sama sangat diperlukan dalam mendukung suatu keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Dalam hal ini pihak Dispendukcapil Kota Banjarmasin telah bekerja sama dengan Kominfo (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia) terkait dengan masalah jaringan yang berada di Kota Banjarmasin. Apabila jaringan internet bagus maka proses pelayanan juga mengikuti dengan bagus, hal ini merupakan salah satu bentuk fasilitas pembangunan dan pengembangan dalam pelayanan publik. Dispendukcapil juga melakukan kemitraan kinerja dengan segenap petugas yang berada di kelurahan/kecamatan untuk membantu dan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen ditingkat kelurahan yang selanjutnya diantarkan ke tingkat Dispendukcapil. Petugas tersebut juga berfungsi sebagai penyedia layanan dalam membantu

pelayanan publik dengan mudah dan berkualitas.

**c. Sarana dan Prasarana yang Memadai**

Fasilitas yang memadai sangat diperlukan dalam menunjang keberhasilan proses pelayanan kepada masyarakat. Dispendukcapil Kota Banjarmasin memiliki sarana dan prasarana yang sudah memadai seperti ruang kantor yang lengkap dengan berbagai komputer,laptop,printer,alat perekaman,jaringan internet dan arsip-arsip pendukung serta sarana-prasarana lain yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Dengan demikian SIAK adalah satu kesatuan rangkaian program yang meliputi unsur : Basis Data, Perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi, Sumber Daya Manusia, Pemberi dan Pemegang Hak Akses , Lokasi Basis Data, Pengelolaan Basis Data,Pemeliharaan Basis Data, Pengamanan Basis Data, Pengawasan Basis Data,Perangkat Pendukung, Tempat Pelayanan, Pusat Data, Data Cadangan, Pusat Data Cadangan dan Jaringan Komunikasi Data. Seluruh unsur yang termasuk diatas merupakan faktor pendukung dalam proses pelayanan melalui SIAK.

**4. Faktor Penghambat Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)**

Terdapat beberapa faktor penghambat dalam implementasi SIAK untuk meningkatkan pelayanan publik Dispendukcapil Kota Banjarmasin. Adapun hambatan tersebut dapat dijadikan evaluasi untuk menjadi lebih baik kedepannya. Adapun faktor-faktor penghambat tersebut sebagai berikut :

**a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia atau pegawai di Dispendukcapil Kota Banjarmasin inimemiliki keterbatasan dengan mempertimbangkan banyaknya jenis pelayanan kepada masyarakat dengan kebutuhan dokumen yang diminta. Terdapat 2 administrator Database yang terdiri dari 1 ADB utama dan 1 ADB cadangan

(pengkaderisasian). ADB ini bertujuan untuk pemeliharaan dan perbaikan database kependudukan dalam aplikasi SIAK.

**b. Rendahnya kesadaran masyarakat terkait Administrasi Kependudukan (Adminduk)**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap beberapa masyarakat yang belum mengerti tentang pentingnya dokumen kependudukan. Masyarakat yang sudah berusia lanjut biasanya tidak memahami tata cara pelaksanaan dan pelayanan mengenai dokumen kependudukan, anak dan keluarganya yang bersangkutan tidak mengurus perbaikan dokumen tersebut. Selain itu beberapa masyarakat lain juga masih belum memahami dalam mengurus surat-surat terkait dengan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil seperti KTP-el, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan dokumen lainnya sehingga beberapa masyarakat tidak memiliki sama sekali dokumen tersebut dan kurang mentaati peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil padahal sangat penting sekali dalam kehidupan sehari-hari dan dengan adanya dokumen kependudukan pemerintah dengan mudah meakses data kependudukan masyarakat.

**c. Jaringan internet yang bermasalah atau tidak ada konektivitas**

Pada dasarnya pelayanan melalui aplikasi SIAK ini sangat berpedoman pada server yang sudah tersambung dan terintegrasi dengan SIAK pusat, sehingga ketika ada jaringan internet mati maka proses pelayanan juga pastinya akan berhenti, namun terkadang jaringan mati juga disebabkan karena jaringan pusat mati atau proses maintenance yang belum terkoneksi dengan baik. Hal ini tidak berlangsung lama hanya 1-2 jam saja, walaupun demikian permasalahan jaringan tidak ada konektivitas ini juga akan menghambat proses pelayanan

dokumen kemasyarakatan, mengingat implementasi SIAK berbasis online.

Dengan demikian selama pandemi Covid 19, Pelayanan dokumen kependudukan melalui nomer layanan. Disdukcapil Kota Banjarmasin belum membuka pelayanan tatap wajah karena untuk menghindari kerumunan masa. Selain dengan jaringan yang bermasalah, faktor yang menghambat proses penginputan dokumen kependudukan pada aplikasi SIAK sendiri yakni ada beberapa masyarakat yang belum mempunyai email dalam pengurusan dokumen, Email dan Nomer Telepon dibutuhkan untuk validasi dan verifikasi ketika masyarakat yang bersangkutan mengurus dokumen kependudukan melalui ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri). Untuk saat ini ADM masih belum berfungsi dan belum bisa diakses langsung oleh masyarakat.

**5. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan terdapat beberapa upaya yang dilakukan Dispendukcapil Kota Banjarmasin dalam mengatasi hambatan dari implementasi SIAK dalam meningkatkan pelayanan publik. Ada beberapa faktor penghambat tersebut akan dibahas sebagai berikut :

**a. Adanya pengembangan kualitas sumber daya manusia dibidang kinerja kepegawaian**

Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia diperlukan perbaikan/penambahan jumlah pegawai agar mendukung keberhasilan proses pelayanan publik. Pihak dinas melakukan perekrutan pegawai serentak secara nasional oleh pemerintah sebagai solusi upaya jangka panjangnya. Untuk jangka pendeknya yakni melakukan kerja sama dan penambahan pegawai kontrak yakni tenaga pendukung operasional kegiatan (TPOK) yang tersebar di kelurahan-

kelurahan yang sudah sesuai dengan kinerja pelaksanaannya. Dengan demikian proses perekrutan atau penambahan pegawai ini merupakan salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas sumber daya manusia agar pelayanan publik akan tetap berjalan lancar dan sesuai dengan arah kebijakannya.

**b. Sosialisasi secara bertahap untuk kepentingan Administrasi Kependudukan (Adminduk)**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sosialisasi secara bertahap terkait dengan pentingnya Adminduk sudah dilaksanakan dikelurahan-kelurahan hingga tingkat kecamatan sesuai dengan arahan pemerintah. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan informasi sekaligus meningkatkan kesadaran dan pemahaman kepada masyarakat terkait pentingnya dokumen kependudukan, dengan demikian masyarakat paham dan mengerti maka proses pelayanan administrasi kependudukan juga akan berjalan lancar.

**c. Memperbaiki Sistem Jaringan Internet SIAK**

Jaringan internet pada aplikasi SIAK Dispendukcapil Kota Banjarmasin terintegrasi langsung dengan sistem pusat (Kemendagri). Maka jika sistem pusat terjadi maintenance SIAK dinas juga akan mati, sehingga proses pelayanan kependudukan juga ikut terhenti dan terganggu. Upaya yang dilakukan yaitu menghubungi pihak pusat (Kemendagri) untuk segera memperbaiki sistem jaringan internet. Apabila sistem jaringan yang bermasalah di Kota Banjarmasin maka dengan cepat pihak dinas meminta bantuan ke Kominfo untuk memperbaiki jaringan internet. Upaya memperbaiki sistem jaringan internet ini sangat berpengaruh terhadap pengolahan dokumen kependudukan agar proses pelayanan publik tidak terganggu sehingga masyarakat dapat dengan mudah memperoleh pelayanan yang memadai.

**6. Pembahasan**

Dilihat dari aspek implementasinya dalam dal ini akan dipelajariberdasarkan model dari M. S. Grindle (dalam Wibawa 1994)

**a. Kepentingan yang dipengaruhi**

Dalam pembuatan dan pengurusan Kartu Keluarga beberapa masyarakat sudah mengerti dan memahami karena pelayanan yang diberikan sudah optimal dan selalu dibantu oleh pegawai. Adapun beberapa masyarakat yang masih merasakesulitan karena akses pengolahan Kartu Keluarga memakan antrian yang cukup lumayan dan kinerja pegawai masih lambat dan kebanyakan masyarakat juga yang baru pindah daerah mereka tidak memiliki surat pindah sebelumnya dan masyarakat yang bersangkutan harus kembali mengurus ke daerah asalnya untuk dibuatkan surat pindah tersebut agar dalam pembuatan Kartu Keluarga nanti lebih mudah. Hal itulah yang membuat masyarakat yang baru saja pindah kedaerah merekaq merasa malas dan enggan untuk mengolah Kartu Keluarga yang baru berdasarkan daerah yang mereka tinggali. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, perbaikan kinerja aparatur sangat penting dengan kaitan ini kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat harus direncanakan secara luas dan lebih mengefektifkan tugas dan fungsi kepegawaian itu sendiri. Usaha peningkatan pelayanan kepada masyarakat harus dikelola dengan profesional dan selalu mengutamakan yakni menggunakan manajemen kualitas pelayanan yang baik agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan dipertanggung jawabkan sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan masyarakat yang sudah dilayani.

**b. Jenis atau Manfaat yang dihasilkan**

Kualitas dan kuantitas data penduduk yang diproses dalam pengurusan Kartu Keluarga sudah cukup baik karena dalam sebulan

pengurusan Kartu Keluarga , sebanyak 85% sudah di proses dan perlu ditingkatkan lagi dikarenakan terbatasnya suatu hal dan alat penunjang lainnya. Dalam pelayanan kepada masyarakat tentang instansi yang terkait sudah baik dari manfaat dan kemudahan pelayanan dan proses pembuatan maksimal 3 hari kerja dan jika ada kendala dalam aplikasi SIAK tersebut dan pengolahan dokumen kependudukan itupun prosesnya akan memakan pengerjaan maksimal 5 hari kerja.

**c. Perubahan yang diharapkan**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin tinggi mengingat kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban sebagai warga Negara yang semakin berkembang. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, adil, transparan, efektif, efisien, tidak membedakan status pekerjaan dan derajat. Dengan demikian untuk memenuhi harapan masyarakat tersebut adalah diperlukannya perubahan cara pandang dimana masyarakat adalah pihak yang benar-benar harus dilayani dan dipuaskan untuk kebutuhannya mengenai dokumen kependudukan, bukan malah sebaliknya aparatur yang harus dilayani oleh masyarakat.

**d. Pengambilan Keputusan**

Berbagai bentuk pengambilan keputusan dalam pelaksanaan program pelayanan Kartu Keluarga melalui aplikasi SIAK di dasarkan sebagian besar oleh aturan-aturan yang telah disusun dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang membuat segala bentuk standar pelayanan yang berkaitan dengan program pelayanan Kartu Keluarga dengan tujuan untuk menyempurnakan alur pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

**e. Pelaksanaan program**

Pendataan dokumen Kartu Keluarga merupakan program yang telah dilaksanakan pemerintah memuat

semua sistem keamanan Administrasi berbasis data Base, dengan Kartu Keluarga tersebut diharapkan dapat memiliki data kependudukan yang digunakan untuk kehidupan sehari-hari dan hari mendatang dalam permasalahan administrasi kependudukan. Namun dalam pelaksanaan masih banyak yang mempertanyakan tingkat keefektifitasan pemberlakuan sistem tersebut dari segi proses pembuatan sampai dengan fungsi kegunaan Kartu Keluarga untuk jangka panjang.

Memang diakui selama ini muncul permasalahan dan keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan aparatur seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit sebagai akibat birokrasi yang kaku dan perilaku oknum aparatur yang sekekali kurang bersahabat dalam memberikan pelayanan , mengingat banyaknya data dokumen kependudukan yang memang harus mereka kerjakan. Fungsi pelayanan umum oleh aparatur belum sepenuhnya mampu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan umum yang menjamin semua kemudahan, kelancaran, transparansi, keamanan, kenyamanan, tepat waktu dan menjamin adanya kepastian hukum.

Dengan demikian dalam pengurusan Kartu Keluarga yang sebelumnya sangat berbelit-belit dan birokrasi yang panjang sehingga pemerintah membuat kebijakan untuk mempermudah masyarakat dan tidak terbelit dengan birokrasi dengan membawa langsung dokumen kependudukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil untuk dibuatkan Kartu Keluarga secara gratis.

**f. Sumber Daya yang terlibat**

Fokus sumber daya yang terlibat ialah peran masyarakat dalam pengurusan Kartu Keluarga dan peran aktif pegawai dalam membantu pelaksanaan dan melayani masyarakat. Sumber daya manusia menjadi bagian penting dalam pelaksanaan program pengurusan Kartu Keluarga, dimana kompetensi dan keandalan teknis adalah

satu hal yang sangat diperlukan dalam konteks pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat. Sikap yang profesional yang dibarengi dengan penguasaan terhadap teknologi dan visi organisasi merupakan suatu keharusan dalam proses pemberian pelayanan yang baik.

Kemampuan pemberi pelayanan juga harus ditunjang oleh kelengkapan sumber daya teknologi dalam hal ini ketersediaan sarana dan prasarana yang memenuhi syarat dan kualitas dalam konteks pelayanan Kartu Keluarga kepada masyarakat. Melalui sumber daya tersebut diharapkan dapat terlakannya pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat baik dari segi substansial maupun teknis.

Berdasarkan identifikasi lapangan yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa pada bagian pengelolaan data, infrastruktur dengan perangkat komputer, Operator beserta perangkatnya, Server SIAK dan pelayanan dan percetakan Kartu Keluarga, ruang tunggu untuk masyarakat dan media penyampaian atau sosialisasi kepada masyarakat. Mengenai jaringan sudah kerja sama melalui kominfo. Secara keseluruhan infrastruktur pada bagian pengelolaan data dokumen kependudukan sudah cukup baik dengan pengadaan fasilitas yang sudah memadai. Untuk sosialisasi kepada masyarakat secara keseluruhan sudah terlaksana, dari segi konsep SIAK, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah mengadopsi kerangka SIAK yang sudah berlaku secara nasional, kemudian dari segi pengalokasian infrastruktur dalam upaya pelaksanaan SIAK juga sudah cukup baik, bisa dilihat dari proposionalnya perbandingan antara alat atau perangkat dari aplikasi SIAK itu sendiri dengan jumlah masyarakat yang sudah dilayani. Sedangkan dari segi sosialisasi konsep SIAK, pada dasarnya sosialisasi yang dilakukan kepada pihak implementor sudah baik. Namun untuk sosialisasi kepada masyarakat itu yang masih kurang efektif, karena

terbukti dari banyaknya masyarakat yang harus pulang-balik ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dengan alasan kelengkapan dokumen pendukung.

## VIII. KESIMPULAN

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dimanfaatkan untuk memberikan kemudahan dinas dalam proses pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan. SIAK ini berupa aplikasi mekanisme kerjanya sudah berdasarkan pelayanan online yang sudah terintegritasi langsung oleh Dipendukcapil dengan Kemendagri.

Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dipendukcapil Kota Banjarmasin sudah berjalan dengan lancar dan proses pelayanan publik sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dengan standar pelayanan (SP), dan Standart Operational Procedural (SOP). Hal ini dapat diketahui dari proses penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dapat terselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan dan dilakukan tanpa proses yang berbelit-belit. Pelaksanaan SIAK ini mengarah sesuai dengan data kependudukan yang tersimpan dalam data base di Dipendukcapil hingga tingkat pusat (Kemendagri). Dalam pelaksanaannya, SIAK yang merupakan aplikasi sejenis e-government bergantung pada kualitas jaringan internetnya. Apabila terdapat jaringan internet yang sedang bermasalah maka seluruh proses pelayanan juga akan tertunda atau berhenti.

Faktor pendukung dan penghambat proses pelayanan dari implementasi SIAK di Dipendukcapil Kota Banjarmasin.

Ada beberapa faktor pendukung tersebut antara lain :

- 1) Adanya dukungan pemerintah Kota Banjarmasin;
- 2) Adanya kemitraan kerja;
- 3) Sarana dan prasarana yang sudah memadai.

Adapun faktor penghambat tersebut antara lain :

- 1) Keterbatasan sumber daya manusia (SDM);

- 2) Kurangnya kesadaran masyarakat terkait administrasi kependudukan;
- 3) Jaringan internet yang bermasalah/tidak ada konektivitas

Beberapa upaya yang sudah dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat tersebut dalam implementasi SIAK di Dispendukcapil Kota Banjarmasin ini antara lain :

- 1) Adanya pengembangan kualitas sumber daya manusia dibidang kepegawaian;
- 2) Sosialisasi secara berkala pentingnya administrasi Kependudukan; pemahaman ke masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan.
- 3) Memperbaiki sistem jaringan internet SIAK

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Abidin, S. Z. (2004). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancuran Siwah.
- Ika, F. (2017). *Pelayanan Pemerintah Desa dalam Pengelolaan Administrasi Kependudukan*. Yogyakarta: APMD.
- Permana, R. (2009). *Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: APMD.
- Putra, F. (2003). *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Subarsono, A. (2005). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suharmini. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tangkilisan, H. N. (2003). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI.
- Wijaya, M. M. (2017). *Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Raja Basa*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

## Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Wahyudi, W. P. 2005. Makna Tertib Dokumen Kependudukan bagi Reformasi Pelayanan Publik, Penegakkan Hukum, Demokrasi dan Perwujudan GoodGovernance. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.

## Jurnal

- Gede Sastrawan, S. M. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007. *Kerta Wijaya Jurnal Hukum*, vol. 7 No.1 (2019).
- Stefanus Arwandi Jai, D. S. (2016). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 5, No. 1 (2016).
- Sulasno, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Proses Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.