

## ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL LAMPUNG UTARA

**Anisa Dwi Rahmawati, Agustuti Handayani**

Fakultas Ilmu Soisal dan Politik, Universitas Bandar Lampung

Anisa.18111029@student.ubl.ac.id

Agustuti.handayani@ubl.ac.id

### Abstrak

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah pengelolaan informasi administrasi kependudukan pada tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana Studi kasus Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Utara serta aspek pendukung dan penghambat Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Utara. Metode penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi studi kasus Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Utara sudah berjalan dengan baik dalam mengolah data administrasi kependudukan. Faktor pendukungnya adalah adanya Unit Pelayanan Terpadu Daerah (UPTD) di setiap kecamatan yang membantu melayani administrasi kependudukan, informasinya bersifat online. Faktor penghambatnya adalah masyarakat belum optimal dalam menggunakan internet, masyarakat kurang memahami pentingnya dokumen kependudukan, fasilitas pengembangan SIAK dan pegawai yang memiliki kemampuan sesuai bidangnya.

Kata kunci : Implementasi, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK),  
Administrasi Kependudukan

### Abstract

*The Population Administration Information System (SIAK) is an information system that utilizes information and communication technology to facilitate the management of population administration information at the level of organizers and implementing agencies as a single unit. The purpose of this study is to describe how the Implementation of the Population Administration Information System (SIAK) case study North Lampung Population and Civil Registration Service as well as supporting and hindering aspects of the Implementation of the Population Administration Information System (SIAK) at the North Lampung Population and Civil Registration Service. The research method uses a descriptive qualitative research method. The results showed that the implementation of the Population Administration Information System (SIAK) case study of the Department of Population and Civil Registration of North Lampung was running well in processing population administration data. The supporting factor is the existence of an integrated regional service unit (UPTD) in each sub-district that helps serve population administration, information is online. The inhibiting factor is that the community is not optimal in using the internet, the public does not understand the*

---

*importance of population documents, SIAK development facilities and employees who have the ability according to their fields.*

*Key words: Implementation, Population Administration Information System (SIAK), Population Administration.*

## **PENDAHULUAN**

Salah satu bentuk pelayanan publik yang mendasar yaitu di bidang Administrasi Kependudukan. Setiap penduduk mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, informasi mengenai data hasil pendaftaran dan pencatatan sipil. Seperti yang diatur dalam Undang-Undang no 23 tahun 2006 yang berisikan bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak diskriminatif dalam pelayanan. Perkembangan teknologi yang makin pesat dan juga modern, dapat menciptakan sebuah revolusi baru dimana sistem kerja konvensional berubah menjadi era digital agar lebih mudah dan juga efisien waktu dan biaya. Contoh *E-Government* dalam hal administrasi kependudukan adalah SIAK. SIAK merupakan sistem informasi kependudukan, dimana sistem informasi yang berbasis web yang di

susun berdasarkan data serta prosedur-prosedur yang telah di siapkan (Iqbal & Fahroji, 2019; Purba et al., 2019).

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah kumpulan seluruh data dari semua wilayah Indonesia dalam suatu jaringan dan saling berhubungan antar daerah di Negara Indonesia. Selain berhubungan antar daerah, SIAK juga terhubung dari desa, kelurahan, kecamatan, kabupaten, provinsi hingga yang terakhir adalah di pusat. SIAK dapat menjadi salah satu cara untuk menyelesaikan masalah kependudukan yang ada di Indonesia khususnya di Kabupaten Lampung Utara dan ini merupakan wewenang dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara. Salah satu contoh yang terjadi adalah tidak samanya Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang ada di Kartu Keluarga (KK) dengan yang ada di Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), pungutan liar, masyarakat yang belum optimal menggunakan website, serta syarat apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatan dokumen kependudukan.

Maka dengan adanya sistem informasi administrasi kependudukan dapat menekan beberapa masalah tersebut. Implementasi merupakan elemen penting dalam pemerintahan. Implementasi adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluarnya kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementer kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Tujuan kebijakan diharapkan muncul disaat policy output dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh kelompok sasaran sehingga dalam jangka panjang hasil kebijakan akan mampu diwujudkan.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian yang peneliti pilih dalam menyelesaikan penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hal ini berdasarkan kondisi serta situasi yang berkaitan dengan pengumpulan data dan objek yang dipilih adalah sumber daya manusia. Metode kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci dan hasil riset lebih menekankan sebuah makna daripada generalisasi (Maskur et al., 2020;

Syazali et al., 2021). Penelitian ini berfokus bagaimana implementasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil lampung utara dalam memberikan informasi terkait data-data kependudukan kepada masyarakat dan juga bagaimana mereka untuk mengolah data serta melakukan pelayanan terkait administrasi kependudukan atau dokumen kependudukan. Di dalam penelitian ini, peneliti memilih informan sesuai dengan bidang-bidangnya. Hal ini dilakukan agar penelitian ini dapat terarah, memberikan informasi yang akurat dan benar serta diharapkan dapat membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Informan yang peneliti pilih dalam penelitian ini adalah : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Utara, Kepala Bidang Pelayanan Dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara, Dan 2 Orang Masyarakat Lampung Utara. Sumber data yang peneliti gunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer

merupakan data yang diperoleh dengan cara menggali informasi secara langsung dari narasumber yang merupakan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada setiap informan. Sumber data sekunder didapatkan melalui undang-undang, surat keputusan pemerintah dan juga kebijakan yang berlaku. Dengan adanya data sekunder diharapkan dapat membantu dan juga menambah data yang di perlukan oleh peneliti.

## **PEMBAHASAN**

Definisi Sistem Administrasi Kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, SIAK merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di Kabupaten Lampung Utara sudah berjalan dengan baik. Hal ini

dibuktikan dengan adanya website milik dinas kependudukan dan pencatatan sipil lampung utara yang berisikan info tentang data-data kependudukan di lampung utara maupun syarat-syarat apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatan dokumen kependudukan. selain itu juga pelayanan dapat dilakukan melalui website untuk memudahkan masyarakat.

Dari hasil penelitian di dapatkan bahwa jumlah masyarakat di lampung utara sebanyak 636.908 jiwa yang terdiri dari 23 kecamatan. Dengan jumlah masyarakat terbanyak berada di kecamatan kotabumi selatan dengan jumlah 55.458 jiwa dan kecamatan jumlah masyarakat terkecil yaitu 9.762 di kecamatan sungkai jaya. Mayoritas masyarakat lampung utara bekerja sebagai petani dan pekebun dengan jumlah 131.498. jumlah penduduk usia produktif (15-64 tahun) di lampung utara di dominasi oleh perempuan di banding laki-laki.

Untuk melihat bagaimana implementasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil lampung utara, peneliti teori george c. Edward (Herabudin,2016). ,dimana dalam teori ini terdapat 4

variabel yang mempengaruhi suatu keberhasilan implementasi, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

#### A. Komunikasi

Dalam variabel ini peneliti akan menganalisis bagaimana komunikasi dan penyampaian informasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara dengan masyarakat maupun dengan pegawainya. Untuk komunikasi dengan masyarakat biasanya berisikan tentang syarat-syarat dalam pembuatan dokumen kependudukan, maupun berita-berita tentang Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara, selain itu juga dapat melakukan pengaduan terhadap bagaimana kualitas pelayanan dari pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil lampung utara.

Hal ini sesuai dengan hasil observasi wawancara peneliti dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil lampung utara yang menyatakan bahwa:

*“ untuk komunikasi atau penyampaian informasi dengan masyarakat langsung biasanya kita melalui sosialisasi. Tetapi berhubung kurang lebih selama 2 tahun pandemi ini, kita memberikan informasi*

*melalui media online maupun media cetak. Misalkan jika media cetak kita memberikannya melalui koran, jika melalui media online biasanya kita memaksimal di website Dinas, fanpage, dan Sosial Media lainnya “*

Hal tersebut juga sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara yang menyatakan bahwa :

*“untuk komunikasi secara langsung dengan masyarakat biasanya lebih banyak dilakukan oleh bidang pelayanan administrasi kependudukan ya, karena bidang ini kan lebih spesifik dalam mengolah data kependudukan. Kita biasanya berkomunikasi atau menyampaikan informasi dengan masyarakat melalui sosialisasi, banner, pamflet, dan lain-lain. Lalu untuk pemanfaat teknologi dan internet kami memiliki website, fanpage, whatsapp, dan sosial media lainnya.”*

Hal tersebut juga sesuai dengan hasil observasi wawancara dari kepala bidang pelayanan pencatatan sipil yang menyatakan bahwa :

“ komunikasi kami dengan masyarakat biasanya tatap muka secara langsung karena kan kami berada di bidang pelayanan. Namun kurun waktu 2 tahun ini kami melakukannya secara online di karenakan masa pandemi. Kami tetap melayani secara langsung jika masyarakat sudah jauh-jauh kesini, kan kasihan juga. Tapi tetap dengan protokol kesehatan. Lalu untuk komunikasi kami menggunakan aplikasi whatsapp untuk melayani masyarakat terkait administrasi kependudukan. Nomor whatsapp di setiap pelayanan dan pengaduan pun berbeda.”

Pernyataan diatas juga didukung oleh hasil wawancara masyarakat lampung utara terkait bagaimana komunikasi dan penyampaian informasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara, dimana masyarakat menyatakan bahwa:

“ kalo dulu itu pernah ada sosialisasi tentang pentingnya dokumen kependudukan sama sosialisasi awal adanya E-ktip. Tapi sekarang udah online semua apalagi lagi masa pandemi gini kan. Tapi kalo emang ngga tau ya tetep dateng ke dinas, dan tetep di layanin. Nanti disana

kita di kasih tau informasinya sekarang bisa lewat whatsapp terus untuk informasi persyaratan ada di akrilik-akrilik yang di pasang di dinas.”

Dari pernyataan-pernyataan diatas, maka peneliti dapat berpendapat bahwa Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI-AK) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara dalam variabel komunikasi sudah berjalan dengan baik. Pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara juga telah memilih strategi yang baik dalam komunikasi sehingga pemberian informasi, kepada masyarakat dapat diterima dengan jelas dan baik.

## **B. Sumberdaya**

Salah satu variabel dalam teori Edward III adalah sumber daya. Dimana sumber daya ini terdiri atas sumber daya manusia, sumber daya keuangan dan juga sumber daya peralatan yang meliputi Gedung, tanah, peralatan kantor dan lainnya. Sumber daya merupakan salah satu faktor penting untuk tercapainya sebuah program. Indikator sumber daya yang akan peneliti teliti disini terdiri atas beberapa elemen yang

terdiri dari, staff, informasi dan fasilitas.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara yang menyatakan bahwa :

*“ para pegawai di dinas ini kurang lebih ada 100 orang. Dan mereka pun tersebar di beberapa bidang. Dan untuk jumlah pegawai di tiap bidangnya itu beda-beda ya. Mereka memilih tugas dan juga tanggung jawab masing-masing sesuai dengan bidang yang mereka tempati.”*

Dalam hal ini pegawai di Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil adalah pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat terkait pelayanan Administrasi Kependudukan yang terdiri dari Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), dan juga Kartu Tanda Penduduk (KTP). Lalu Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang bertugas untuk mengolah data terkait Administrasi Kependudukan.

Hal itu juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang mengatakan bahwa :

*“pegawai di bidang pelayanan pencatatan sipil adalah pegawai yang turun langsung berhubungan dengan*

*masyarakat. Makanya saya sangat rewel atau bisa dibilang cerewet dengan pegawai saya agar mereka selalu professional dalam melayani masyarakat. Ya walaupun masih ada permasalahan terkait human eror. Tapi saya selalu berharap masyarakat puas dengan pelayanan yang kami berikan.”*

Hal ini pun sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa :

*“ tugas serta wewenang kami disini adalah untuk mengolah data terkait administrasi kependudukan. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan juga membawahi Seksi Informasi Administrasi Kependudukan, Pengolahan Dan Penyajian Data, Serta Tata Kelola Dan Sumber Daya Manusia. Sebenarnya di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara ini masih kekurangan orang yang paham dalam hal IT untuk menunjang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).”*

Lalu untuk selanjutnya yaitu informasi. Informasi sangat dibutuhkan agar implementasi suatu kebijakan atau program berjalan dengan baik. Di Dinas Kependudukan

Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara ini selama masa pandemi, terkait informasi administrasi kependudukan atau berita lainnya sudah di jabarkan di situs web disdukcapil lampung utara. Hal ini pun sesuai dengan hasil wawancara dengan kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang menyatakan bahwa :

*“sebenarnya segala informasi terkait administrasi kependudukan sudah tersedia di web dinas kami. Disitu juga ada nomor whatsapp untuk pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), dan juga Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan nomor yang berbeda di setiap dokumen kependudukan nya. Serta pengaduan terhadap pelayanan kami. Hal ini dilakukan agar lebih mudah dalam memberikan informasi terkait pelayanan.”*

Selain itu juga fasilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara sudah cukup baik untuk operasional pelayanan maupun informasi administrasi kependudukan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat lampung utara dalam wawancara yang berisikan:

*“ fasilitas yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini sudah lumayan baik, ruang tunggu*

*dengan jumlah kursi yang lumayan banyak. Tapi saat masa pandemi sekarang dibatasi jumlahnya. Cuma kalau dulu kan buat dapet informasi tentang syarat-syarat dokumen kependudukan agak susah. Jadi harus datang dulu ke dinas buat nanya apa syaratnya, susahnya kalo syarat kurang lengkap jadi harus bolak balik gitu. Kalo sekarang sih lebih mudah ya, karna kita kan tinggal wa saja dan nanti diberitahu syarat nya apa saja. Terus masalah fasilitas lainnya yaitu, kadang di setiap kecamatan fasilitas untuk rekam KTP tidak berfungsi, jadi harus datang langsung ke dinas. Tidak bisa di kecamatan terdekat.”*

Hal itu juga sesuai dengan hasil wawancara pegawai bidang pengolahan data dinas kependudukan dan pencatatan sipil lampung utara yang mengatakan bahwa :

*“salah satu masalah terkait fasilitas yang dirasakan masyarakat adalah rekam ktp. Di kabupaten lampung utara ini hanya 9 dari 23 kecamatan yang bisa melakukan rekam ktp. Jadi kami berkoordinasi agar kecamatan kecamatan terdekat dapat membantu, karena akan memakan waktu serta biaya yang lebih banyak jika harus melakukan perekaman di dinas.”*

Berdasarkan hasil observasi wawancara diatas, Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara dalam variabel Sumberdaya, dapat peneliti analisis bahwa sumber daya manusia sudah cukup baik untuk menjalan sebuah program atau kebijakan. Tetapi masih terhambat pada sumberdaya peralatan terutama fasilitas. Dan hal itu mempengaruhi proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu juga fasilitas juga mempengaruhi perkembangan SI AK khususnya di kabupaten Lampung Utara ini. Dimana SI AK sangat berhubungan dengan fasilitas ataupun peralatan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil lampung utara.

### C. Disposisi

Merupakan sikap dan komitmen dari pelaksanaan sebuah program. Terutama mereka yang menjadi implementor. Seperti yang dikatakan Agus dalam buku kebijakan publik mengatakan bahwa disposisi merupakan sikap dan komitmen dari pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi dalam hal ini terutama adalah aparatur birokrasi.

Dalam pelaksanaan program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK), Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara seluruh pegawai dinas mendukung adanya program tersebut. Pegawai Bidang Pengelolaan Sistem Informasi merupakan koordinator terkait Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menjalankan tugasnya dalam hal penyampaian informasi tentang Administrasi Kependudukan dan juga pengolahan data kependudukan agar langsung terhubung dengan SI AK pusat. Namun hal ini masih terdapat kendala mengenai sumber daya khususnya seseorang yang ahli teknologi informasi atau IT.

Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil lampung utara yang mengatakan bahwa :

*“ terkalit dengaln sistem informalsi aldministralsi kependudukaln (SI AK) bidalng yalng berperaln sebalgali koordinaltornyal aldallah bidalng pengelolalaln informalsi. Disalnal merekal mengolalh daltal kependudukaln algalr terhubung lalngsung dengaln SI AK pusalt. di kalbupalten lalmpung utalral sendiri*

ini untuk program SIAK masih terus berkembang agar menjadi lebih baik lagi. Dalam sebenarnya kami juga masih kekurangan sumber daya khususnya yang memang sudah pernah mengerti tentang teknologi terkait pengolahan data atau sumber daya yang pernah tentang seluk beluk IT. Tapi kami sudah berusaha sebalik mungkin agar tetap baik dalam mengelola data administrasi kependudukan."

Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dan observasi kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang mengatakan bahwa :

" Bidang pengelolaan informasi khususnya terkait Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berwenang untuk mengolah data terkait administrasi kependudukan di kabupaten Lampung Utara. Dan bidang ini biasanya juga berkoordinasi dengan dinas-dinas lain jika memang membutuhkan data yang berkaitan dengan kependudukan. Tujuan dari SIAK ini adalah agar hanya terdapat satu data atau kita menyebutnya manunggal data. Jadi SIAK kabupaten Lampung Utara ini langsung terhubung dengan SIAK pusat. Tidak hanya tentang SIAK dalam website juga melayani pelayanan Administrasi

Kependudukan seperti informasi persyaratan terkait dokumen kependudukan. Dalam penggunaan website masyarakat belum banyak tahu. Selain itu permasalahannya yaitu kurangnya sumber daya yang paham. Jadi ya kami sadar diri jika website kami belum maksimal. Saya sih berharap banyak pelatihan dan pusat terkait pengembangan wawasan terhadap pengelolaan SIAK"

Pernyataan di atas juga didukung hasil wawancara oleh pegawai di bidang pelayanan pencatatan sipil yang menyatakan bahwa:

" Administrasi Kependudukan sekarang lebih baik dari tahun kemarin kemarin. Lebih efisien waktu juga. Hanya saja untuk di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Lampung Utara ini masih kekurangan sumber daya yang benar-benar paham terkait pengolahan data atau bisa kita sebut dengan ahli IT tapi pegawai di sini sudah melakukan semaksimal mungkin serta mendukung adanya pengembangan teknologi SIAK dan juga mendukung adanya Go Dukcapil. Dulu administrasi masih amburadul jadi dengan adanya SIAK ini sangat membantu"

Selain itu juga ada pernyataan dari salah satu masyarakat di Lampung Utara terkait bagaimana disposisi atau sikap pegawai dinas capil Lampung Utara ini berikut hasil wawancara:

*"Kalau pegawainya lumayan ramah ya dalam melayani kami. Lebih enak sekarang sih karena lagi pandemi kan semuanya jadi serba online. Jadi kita nggak usah jauh-jauh datang ke capil atau ke dinas untuk mengurus tinggal wa. ntar dikasih tahu syarat apa saja terus tinggal di foto kirim ke capil nya. Kemarin saya ngurusin ada perbedaan NIK di KK dan KTP 3 hari jadi jadi untuk masyarakat kecil seperti kami lebih hemat duit. Untuk pelayanan melalui wa membalas pesannya juga lumayan cepat kalau lagi jam kerja."*

Dari pernyataan-pernyataan di atas maka peneliti berpendapat bahwa Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara dalam variabel Disposisi, pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara telah memiliki komitmen serta tanggung jawab dalam melaksanakan atau menjalankan pelayanan serta program SIAK yang ada di Lampung Utara. Pihak dinas juga sudah mengupayakan agar kabupaten Lampung Utara tidak

tertinggal dalam pengembangan teknologi SIAK ini. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan adanya situs website Disdukcapil Lampung Utara yang baru ada di tahun 2020. Pegawai yang mengolah data pun cukup berkompeten dalam pelaksanaan kegiatan, walaupun belum maksimal.

#### **D. Struktur Organisasi**

Dalam struktur organisasi ini terdapat 2 unsur yaitu standar operasi prosedur (SOP) dan Fragmentasi. Standar Operasi Prosedur atau SOP. Merupakan suatu bentuk standar pelaksanaan aturan kerja yang berkaitan dengan pelaksanaan program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau SIAK. Dengan adanya SOP manfaat yang dapat dirasakan yaitu organisasi dan perencanaan memiliki kontrol yang baik dan sejalan dengan program yang sedang dijalankan. Seperti contohnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara Bekerja Sama Dengan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Lampung Utara Serta Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Lampung Utara.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti kepada kepala dinas kependudukan dan pencatatan

sipil lampung utara, yang menyatakan bahwa :

*“ iya pihak dinas kami memang berkoordinasi dengan dinas lain untuk hal pemanfaatan data kependudukan. dan tentunya juga kami melakukan ini sesuai dengan kesepakatan dan tidak akan menyalah gunakan data kependudukan. dikarenakan data kependudukan atau data perseorangan itu di lindungi oleh hukum. Kami juga memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melayani masyarakat. Dimana dengan adanya SOP tersebut regulasi pelayanan lebih teratur dan pastinya juga lebih mudah. Selain itu juga kan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) telah diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. ”*

Pernyataan diatas juga didukung oleh hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara yang menyatakan bahwa :

*“untuk administrasi kependudukan terutama dalam pembuatan dokumen kependudukan ada beberapa prosedur atau syarat yang harus di lakukan baik kami sebagai implementor maupun masyarakat. Contohnya saat*

*pembuatan E-KTP pengguna harus berusia tepat 17 tahun pas, lalu mereka melakukan perekaman data biometrik yang terdiri dari sidik jari tangan,iris mata dan juga pas foto di kecamatan terdekat atau bisa datang langsung ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dengan membawa fotokopi Kartu Keluarga (KK). Pun begitu dengan Akta kelahiran dimana harus membawa persyaratan surat keterangan lahir dari rumah sakit atau bidan setempat dan juga buku nikah orang tua”*

Bidang Pengelolaan Informasi sebagai pengelola program SIAK, dalam melakukan pengolahan data mereka harus berpedoman pada Standar Operasional Prosedur atau SOP. Pengelolaan SIAK juga berpedoman pada Permendagri 95 tahun 2019 Terkait kegiatan administrasi kependudukan seperti penerbitan dan pencatatan dokumen kependudukan,mereka juga memberikan informasi-informasi yang berhubungan dengan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti kepada pegawai di bidang pengolahan data di dinas

kedudukan dan catatan sipil lama Utara yang menyatakan bahwa :

*" Dinas kami bekerjasama dengan dinas lainnya contohnya dengan dinas pendidikan. Misalkan mereka minta data-data tentang latar belakang sekolah seperti SMP SMA dan lain-lain itu berapa jumlahnya itu pasti kami berikan. Masyarakat juga bisa mengaksesnya atau mengetahuinya karena kami bersifat transparan. Hanya saja kami hanya memberikan data berupa jumlah serta nama bukan data pribadi perseorangan karena kita mengikuti SOP bahwa data pribadi kan harus dilindungi secara hukum dan takutnya disalahgunakan jika diberikan begitu saja."*

Hal itu pun didukung juga oleh pernyataan kepala bidang pengelolaan informasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil Lampung Utara yang menyatakan bahwa :

*" Kami mengolah data menggunakan SOP yang ada di dinas maupun permendagri no 95 tahun 2019 . Hal ini juga juga termasuk dalam Renstra atau rencana strategi kami dalam mengembangkan serta mengolah data kependudukan. contohnya seperti penghitungan jumlah penduduk ini dilakukan 2 semester, yaitu semester ganjil dan genap. Lalu untuk SIAK sendiri kami juga terhubung langsung*

*dengan SIAK pusat agar data yang ada di pusat juga sesuai dengan kondisi yang ada atau kondisi yang sebenarnya. Perangkat lunak yang kami gunakan pun harus berlisensi dan sudah sesuai standar yang ditetapkan pemerintah selain itu juga setidaknya harus ada sistem pengamanan anti virus baik untuk program aplikasi SIAK maupun sistem biometrik E-KTP"*

Menurut peneliti Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara dalam variabel Struktur Birokrasi terutama dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) para pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Para pegawai sudah berupaya untuk mengembangkan SIAK di Lampung Utara ini agar berjalan lebih baik atau berkembang dengan lebih baik dari yang sebelumnya. Dan untuk bidang pengelolaan informasi mereka sebagai koordinator pengembangan SIAK juga telah melakukan pemeliharaan integritas data dan sistem basis data. selain itu mereka juga telah melakukan pengamanan, pengawasan terhadap

sistem basis data serta optimalisasi kinerja terhadap basis data. b) Fragmentasi, fragmentasi bisa disebut juga dengan pembagian tanggung jawab atau kerjasama dengan pihak-pihak yang terlibat. Dalam implementasi Siak ini pihak-pihak yang terlihat dan yang terlibat antara lain kepala dinas, bidang pelayanan dan pencatatan sipil, serta bidang pengelolaan informasi dan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara pegawai sekretariat sebagai wakil dari kepala dinas yang menyatakan bahwa :

*" Kita semua memiliki tanggung jawab masing-masing tapi bukan berarti kita kerja sendiri-sendiri kita tetap saling berkoordinasi dengan bidang lainnya agar visi misi kita tercapai yang paling penting sih program SIAK ini ada kemajuan untuk tahun-tahun berikutnya. Lalu pihak dinas kita juga bekerja sama dengan dinas lain seperti dinas pendidikan dan kebudayaan serta dinas sosial lampung utara agar kita berharap dengan adanya ini dapat mempermudah, membahagiakan dan juga turut andil dalam menyejahterakan masyarakat. "*

Hal itupun didukung dengan pernyataan hasil wawancara peneliti dengan kepala bidang pelayanan

pencatatan sipil, yang menyatakan bahwa :

*" saya sebagai kepala bidang disini, sebisa mungkin menjaga agar pegawai-pegawai di bidang ini pun saling bekerja sama dan saling berkoordinasi. Jangan ada perasaan individualisme lah pokoknya antar pegawai itu. Dan saling mem back-up dalam hal pekerjaan ya. Dinas kita juga bekerja sama dengan dinas lainnya salah satu contohnya Dinas Sosial dan juga Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana. Hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam verifikasi serta validasi dalam pelaksanaan program pengendalian penduduk di kabupaten Lampung Utara agar lebih tertata."*

Hasil wawancara peneliti dengan kepala bidang pengelolaan informasi pun mendukung pernyataan diatas, yang menyatakan bahwa :

*" untuk di dinas kependudukan dan pencatatan sipil lampung utara ini ya tingkat kerja sama atau pembagian tugas atau tanggung jawab sudah bagus ya. Pegawai di bidang ini pun sudah melakukan tingkat kerja sama yang baik dalam menjalankan tugasnya. Contohnya jika ada kesulitan dalam mengolah data kependudukan ya kami akan saling bekerja sama untuk saling membantu."*

*Dan apalagi ya di dinas ini kan kami semua lagi bekerja sama agar SIAK di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara ini terus berkembang dengan baik dan selaras dengan makin berkembangnya teknologi sekarang ini. Selain itu juga kami berkoordinasi dalam melaksanakan penyelesaian permasalahan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIAK”*

Berdasarkan hasil observasi wawancara diatas maka peneliti dapat menyampaikan bahwa Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara dalam variabel struktur organisasi dalam fragmentasi atau pembagian tanggung jawab juga kerjasama di dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah baik. Hal itu dapat dibuktikan dengan adanya kerjasama mereka dalam mengembangkan program SIAK khususnya di kabupaten Lampung Utara agar lebih maksimal lagi. Mereka sudah bertanggung jawab dengan pelaporan penyajian data di satuan kerja pelaksana melalui aplikasi SIAK, selain itu mereka juga bertanggung jawab dalam menjaga akurasi, konsistensi, verifikasi dan validasi data penduduk di dalam basis

data kependudukan. walaupun mereka merasa kurang adanya pelatihan operasional SIAK.

#### **E. Karakteristik Pekerja Aspek Pendukung Dan Penghambat**

Adanya faktor pendukung sangat mempengaruhi berhasil suatu kebijakan atau program. faktor pendukung dari implementasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil lampung utara diantaranya yaitu :

- a. Adanya Unit Pelayanan Terpadu daerah (UPTD) di setiap kecamatan dapat membantu dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Melaksanakan upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cara perluasan metode layanan melalui penambahan titik layanan dengan menggunakan layanan secara mobile (Pelayanan Keliling).
- c. Penyusunan standar pelayanan publik yang mengedepankan upaya penyederhanaan prosedur
- d. Memanfaatkan sistem teknologi informasi
- e. Peningkatan tata kelola informasi administrasi kependudukan yang lebih baik dengan cara

menyiapkan sarana pengaduan masyarakat dan media informasi online

Salah satu faktor penghambat dalam program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah masyarakat. Dimana masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya memiliki dokumen-dokumen kependudukan. lalu masih banyak juga masyarakat yang pindah tanpa melaporkan ke pihak berwenang, hal ini pun mempengaruhi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam menghitung jumlah penduduk yang sebenarnya. Selanjutnya adalah masyarakat yang masih belum maksimal dalam penggunaan website Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara.

Belum optimalnya pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di karenakan terbatasnya fasilitas dan sumber daya yang dimiliki Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Utara. Lalu fasilitas dalam hal pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) di tiap kecamatan belum berfungsi secara keseluruhan, dan itu menghambat dalam pelayanan serta pengolahan terhadap data kependudukan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data, dapat diketahui bahwa dalam implementasi sistem informasi administrasi (SIAK) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil lampung utara sudah berkembang dengan baik dari tahun ke tahun. selain itu juga dinas kependudukan sudah memiliki website khusus yang biasa digunakan untuk memberikan informasi terkait kependudukan baik data, pelayanan, pengaduan dan juga syarat-syarat administrasi kependudukan kepada masyarakat. Selain itu juga ada beberapa aspek yang mempengaruhi implementasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil lampung utara. Dimana aspek tersebut dapat menunjang atau menghambat pengembangan SIAK.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Iqbal, M., & Fahroji, W. (2019). *Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Web di Kelurahan Sangiang Jaya*. 306–313.
- Maskur, R., Sumarno, Rahmawati, Y., Pradana, K., Syazali, M., Septian, A., & Palupi, E. K. (2020). The

effectiveness of problem based learning and aptitude treatment interaction in improving mathematical creative thinking skills on curriculum 2013. *European Journal of Educational Research*, 9(1), 375–383. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.9.1.375>

Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *Perspektif*, 8(2), 78. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i2.2597>

Syazali, M., Iqoh, U., Mufty, V. F., & Rahmawati, Y. (2021). Auditory intellectually repetition learning model and trade a problem learning model on row and series algebraic material: The influences on numerical skills. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1796(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1796/1/012104>

Kependudukan

Permendagri nomor 95 tahun 2019 tentang sistem informasi administrasi kependudukan

Undang-undang nomor 24 tahun 2013 perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

#### **Peraturan Perundang-Undangan :**

Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi