

**Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)  
Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember**

Denita Windasari Juwita<sup>1)</sup>, Asmuni<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan  
Email : denitawinda3@gmail.com

<sup>2)</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan  
Email: asmuni.mumun01@gmail.com

**ABSTRAK**

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dengan menggunakan teknologi informasi dan sistem online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Bagaimana implementasi kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember; 2) Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan; 3) Bagaimana upaya peningkatan pelayanan publik (kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan metode purposive sampling melibatkan 3 orang informan. Data yang diperoleh dari berbagai sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan) memiliki dampak yang baik. dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan, dimana sarana dan prasarannya masih kurang memadai, ketidakstabilan jaringan server SIAK dan terbatasnya pengetahuan masyarakat terkait teknologi informasi dan komunikasi sehingga terjadi kendala dalam pengurusan administrasi kependudukan.

**Kata Kunci:** Implementasi Kebijakan Publik, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik.

**ABSTRACT**

*The Population Administration Information System (SIAK) is a policy established by the central government using information technology and online systems. The aim of this research is to find out: 1) How is the implementation of the population administration*

*information system policy at the Population and Civil Registration Service of Jember Regency; 2) What factors support and inhibit the implementation of population administration information system policies; 3) What are the efforts to improve public services (population) at the Jember Regency Population and Civil Registration Service. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The technique for determining informants uses a purposive sampling method involving 3 informants. Data obtained from various data sources, namely primary data and secondary data. The research results show that the population administration information system program has a good impact. In its implementation, there are still obstacles, where the facilities and infrastructure are still inadequate, the instability of the SIAK server network and limited public knowledge regarding information and communication technology, resulting in obstacles in managing population administration..*

**Keywords:** *Implementation of Public Policy, Population Administration Information System, Public Services.*

## **1. PENDAHULUAN**

Pemerintah kota/kabupaten bertugas atas pendaftaran penduduk, yang dimulai di desa/kelurahan sebagai pusat pendaftaran, hingga setiap orang terdaftar secara administrasi sebagai WNI yang dilaksanakan atas dasar UU Administrasi Kependudukan No. 23 Tahun 2006 (Nugroho, dkk 2012). Dalam Undang-Undang "Administrasi Kependudukan" yaitu sejumlah aktivitas yang mengatur serta mengawasi penerbitan dokumen serta fakta kependudukan dengan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengendalian data administrasi kependudukan, serta pemakaian efeknya guna memaksimalkan pelayanan publik serta bidang lain.

Pemerintah mulai mengembangkan kebijakan dan menerapkan program yang sebelumnya diketahui sebagai Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) di tahun 1995 untuk membantu proses pencatatan penduduk sesuai dengan standar yang diperlukan. Kebijakan yang diaplikasikan di kabupaten/kota guna mengerjakan terkait perkembangan serta kondisi demografi yang dikenal sebagai SIMDUK. SIMDUK yaitu aplikasi yang dipakai guna mengurus terkait data kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Sensus Penduduk, dan lainnya.

Saat digunakan, sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK), yang berfungsi sebagai sistem pengelolaan data kependudukan, menunjukkan beberapa kekurangan. Nomor induk kependudukan (NIK) di SIMDUK bisa berubah saat pemilik NIK domisilinya pindah, hal itu dikarenakan KTP SIMDUK disusun berdasarkan nomor urut di Kecamatan, bukan nomor induk di tingkat kota. Selain itu, KTP SIMDUK masih rentan pemalsuan identitas dikarenakan data penduduknya tidak terlalu detail, contohnya kolom "pekerjaan", yang umumnya berisi pekerjaan pegawai swasta. Ada juga warga

yang mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) ganda/lebih dari satu. Dengan demikian, pemerintah mengubah dengan ketentuan baru. Selain itu, kebijakan baru pasti akan lebih memenuhi kebutuhan guna melengkapi data kependudukan. Tertuang di Pasal 1 Ayat 21 UU No. 24 Tahun 2013, pemerintah telah meluncurkan kebijakan baru yang dikenal sebagai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK yaitu sistem informasi yang memakai teknologi informasi serta komunikasi guna meringankan penyelenggara serta instansi pelaksana menangani terkait informasi administrasi kependudukan secara bersamaan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) bisa membantu menuntaskan permasalahan kependudukan saat ini.

Dokumen kependudukan juga sangat krusial dikarenakan setiap masyarakat harus mempunyai data kependudukan agar diakui sebagai warga negara Indonesia. Dokumen kependudukan, yang tercantum di pasal 1 ayat (8) UU No. 24 tahun 2013, dianggap sebagai alat bukti yang sah dikarenakan termasuk layanan pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil yang dikeluarkan oleh instansi pelaksana berkekuatan hukum. Dokumen kependudukan yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian (bagi non muslim) serta Akta Perkawinan (bagi non muslim). Guna memenuhi hak-hak administrasi kependudukan, dokumen tersebut wajib dipunyai masing-masing Warga Negara Indonesia.

Data serta dokumen kependudukan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Antara tahun 2017 dan 2021, sebanyak  $\pm$  2.584.233 juta orang menerima pelayanan didasarkan atas indikator aspek pelayanan umum kependudukan serta catatan sipil ditampilkan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Aspek Pelayanan Dalam Bidang Administrasi Kependudukan**

No	Indikator	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Rasio penduduk ber-KTP	83,87%	94,88%	99,63%	100,03%	100,46%
2	kepemilikan Kartu Keluarga	88,96%	154,76%	186,01%	696,86%	745,54%
3	Rasio penduduk yang mempunyai Kartu Identitas Anak	0,09%	15,56%	29,74%	46,69%	51,35%

No	Indikator	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
4	Presentase Penduduk yang berAkta Kelahiran	163,64%	163,64%	498,12%	92,48%	106,07%
5	Presentase Akta Kematian	35,50%	35,5%	73,50%	983,40%	13,230%
6	Prosentase data kependudukan berbasis NIK	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada

Sumber : Rencana Strategis Tahun 2022 Dispendukcapil Jember

Dari tabel tersebut, rasio aspek pelayanan penduduk yang berAkta Kelahiran pada tahun 2019 mencapai 498,12 menjadi turun drastis pada tahun 2020 92,48 dikarenakan wabah Covid-19. Pada tahapan new normal tahun 2021 menjadi meningkat mencapai 106,07. Untuk aspek presentase Akta Kematian pada tahun 2020 mencapai 983,40 lalu pada tahun 2021 mencapai 13,230 dikarenakan meningkatnya yang terjangkit virus Covid-19 yang menyebabkan sebagian orang meninggal dunia. Untuk aspek presentase penduduk ber-KTP jumlah kenaikannya 100,46 serta indikator prosentase kepemilikan KK mencapai 745,54 serta untuk aspek presentase penduduk yang mempunyai Kartu Identitas Anak mencapai 51,35% dibandingkan dengan target tahun sebelumnya capaian ini dapat dikategorikan berhasil.

Jumlah data serta dokumen yang terinput di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus melonjak seiring dengan sejumlah orang yang membutuhkan layanan pengelolaan kependudukan. Data ini selanjutnya akan diproses oleh Dinas. Dunia teknologi informasi yang berkembang pesat dimanfaatkan guna mengelola data ini. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yaitu aplikasi yang dipakai guna melakukan pengolahan dokumen serta data kependudukan.

Pada UU No. 24 Tahun 2013, kebijakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan ini mampu menuntaskan persoalan tersebut. Oleh karena itu, penelitian kebijakan harus dilaksanakan guna menjamin kebijakan yang ditetapkan guna menangani permasalahan benar-benar menyelesaikan masalah administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Observasi menandakan bahwa masalah masih ada. Pertama yaitu minimnya sarana serta prasarana. Kedua, masyarakat masih kekurangan ilmu terkait cara memanfaatkan teknologi. Ketiga, selama pemakaian SIAK, sering ditemui kesalahan atau kekeliruan dalam pencatatan biodata penduduk (penulisan NIK atau perubahan alamat pindah datang) serta peristiwa kependudukan (seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, dan pengangkatan anak). Masih adanya kekurangan

lainnya, seperti kesalahan atau kekeliruan penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga serta KTP dimana nama, tempat lahir, tanggal lahir, serta alamat yang salah. Karena masalah-masalah tersebut, layanan masyarakat masih kurang efektif dan efisien seperti yang diinginkan.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Kebijakan Publik**

Kebijakan yaitu aktivitas sistematis yang menitikberatkan ke sebuah tujuan, bukan hanya pelaksanaan keputusan guna melaksanakan sesuatu (Hayat, 2018: 12). Sedangkan menurut Handoyo (2012: 5) mengemukakan bahwa kebijakan termasuk rentetan aktivitas yang dilaksanakn pelaku atau sekelompok pelaku berkorelasi dengan persoalan yang sedang terjadi guna memecahkan masalah tersebut.

Kebijakan publik sering dipahami sebagai salah satu upaya pemerintah untuk melaksanakan tugas pemerintahan berupa peraturan ataupun keputusan. Adapun, menurut Ramdhani & Ramdhani (2017) mengemukakan kebijakan publik ialah kebijakan yang dibentuk oleh pemerintah guna membantu masyarakat, yang bisa diwujudkan dengan peraturan dan undang-undang. kebijakan ini bersifat mengikat serta wajib ditaati semua orang. Sebelum ditetapkan dan diterapkan, kebijakan harus diabsahkan oleh badan/instansi yang bertugas.

Hanya pemerintah yang mampu menetapkan kebijakan publik, serta aparatur kebijakan publik hanya mampu mempengaruhi proses kebijakan publik dalam batas kewenangan mereka (Suwitri, 2008:9). Menurut definisi diatas, kebijakan publik terdiri dari tindakan-tindakan pemerintah, dimana kepentingan publik harus lebih mengarah pada kebijakan publik, dan pilihan untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan kebijakan publik oleh pemerintah demi kepentingan publik.

### **2.2 Implementasi Kebijakan Publik**

Implementasi kebijakan yaitu tindakan dalam proses politik setelah berlakunya peraturan perundang-undang. Seperti yang dikemukakan oleh Handoyo (2012:94), penerapan kebijakan hanya bisa terlaksana sesudah undang-undang yang menyerahkan otoritas, aturan, keuntungan, atau hasil nyata guna program diberlakukan.

Implementasi kebijakan adalah perbuatab yang dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok, baik pemerintah maupun swasta, guna mencapai tujuan yang sudah disepakati dalam keputusan kebijakan terdahulu. Implementasi kebijakan meliputi perubahan bertahap dari keputusan kebijakan ke dalam tindakan operasional atau usaha berkelanjutan guna mencapai perubahan besar serta kecil yang ditentukan atas kebijakan (Handoyo, 2012:95).

Proses implementasi kebijakan sangat krusial karena, tanpa perencanaan serta persiapan yang matang, kebijakan tidak akan mampu mencapai tujuan kebijakan publik.

Tidak ada gunanya menyusun kebijakan serta perencanaan implementasi yang baik jika kebijakan tidak dirumuskan dengan baik serta tidak mencapai tujuan kebijakannya. Penyusunan dan pelaksanaan kebijakan memerlukan persiapan serta perencanaan yang baik.

Berikut faktor berdampak pada implementasi kebijakan dilansir dari sejumlah pemikiran. Pelaksanaan Edward, ada empat variabel penting dalam pelaksanaan: komunikasi, sumber daya, karakter atau sikap (disposisi), serta struktur birokrasi (Edward III dalam Handoyo : 2012). 4 faktor ini beroperasi secara bersamaan serta berkesinambungan satu dengan lainnya, yaitu :

- a. Komunikasi, Agar implementasi kebijakan berhasil, pelaksana wajib tahu yang harus dilaksanakan. Ini juga berarti bahwa tujuan serta sasaran kebijakan harus dikomunikasikan ke kelompok sasaran. Ini mencegah kesalahan saat menerapkan kebijakan.
- b. Sumber daya, biarpun isi kebijakan telah dibicarakan dengan jelas serta konsisten, implementasi kebijakan akan gagal jika pelaksananya menim sumber daya dalam tindakannya. Sumber daya ini berupa sumber daya manusia (misalnya, kemampuan pelaksana) atau sumber daya keuangan.
- c. Disposisi mengacu pada sifat serta kepribadian individu yang bertanggung jawab guna melaksanakan, seperti integritas, kejujuran, dan demokratis. Jika pelaksana bersikap positif, mereka mampu melaksanakan kebijakan sesuai keinginan pengambil keputusan. Jika pelaksana mempunyai sikap atau cara pandang yang tak sama dengan pembuat kebijakan, proses implementasi kebijakan menjadi tidak efektif.
- d. Implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh struktur birokrasi atau organisasi yang mengawasinya. 2 komponen struktur organisasi yaitu klasifikasi serta standar operasional prosedur (SOP). Jika organisasi memiliki struktur yang panjang, manajemen menjadi lebih sulit. Selain itu, birokrasi, yaitu struktur tata kelola yang berbelit-belit, menyulitkan operasi organisasi.

### **2.3 Pelayanan Publik**

Fungsi terpenting pemerintah yaitu menyediakan pelayanan ke masyarakat. Menurut Moenir (2002) , Pelayanan yaitu suatu aktivitas yang dilaksanakn oleh individu atau sekelompok orang atas dasar sesuatu, dan hanya orang yang melayani atau dilayani yang dapat menentukan tingkat kepuasannya. penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pengertian pelayanan mempunyai 3 (tiga) pengertian yaitu, (1) keadaan atau cara pelayanan; (2) cara memenuhi keperluan orang lain dengan mendapatkan upah; (3) fasilitas yang diusulkan atas pembelian barang atau jasa.

Pada hakikatnya pelayanan adalah seperangkat tugas yang harus diselesaikan agar proses pelayanan menjadi efektif, teratur, serta berkelanjutan sepanjang keseluruhan

kehidupan organisasi di masyarakat. Proses yang dimaksud supaya dilaksanakan dengan cara menghormati keperluan penerima serta penyedia layanan.

UU No. 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum pasal 1 ayat (1) terkait pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian aktivitas guna mencukupi kebutuhan rakyatnya serta penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang sungguh oleh pemerintah. Penyelenggara pelayanan publik sesuai atas peraturan. Tujuan publik yaitu guna melayani masyarakat sesuai keperluannya.

Pelayanan Publik dapat didefinisikan dengan pemberian layanan sesuai aturan dan prosedur utama yang telah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi (Mulyadi: 2016). Pelayanan publik merupakan sejumlah tugas yang dijalankan oleh aparat pemerintah guna pemenuhan keperluan masyarakat (Dwiyanto, 2021).

#### 2.4 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yaitu sebuah sistem yang dirancang guna membantu mengelola sistem administrasi kependudukan Indonesia dengan memakai prosedur, teknologi informasi dan komunikasi (Jai, 2016), sistem tersebut mencakup pendataan penduduk serta pencatatan sipil. Sebelum SIAK, pemerintah membentuk sistem manajemen administrasi kependudukan SIMDUK (Sistem Informasi Manajemen Kependudukan) tahun 1995. Tetapi, sebagai suatu sistem pengelolaan data kependudukan, sistem ini masih mempunyai banyak kekurangan ketika diterapkan di lapangan. Dari hasil evaluasi SIMDUK, pemerintah Indonesia menerapkan kebijakan baru yang dikenal dengan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Berdasarkan hasil evaluasi SIMDUK, pemerintah Indonesia menerapkan kebijakan baru yang dikenal dengan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Menjadi sebuah sistem baru dalam pengolahan data kependudukan dan pencatatan sipil di Indonesia, SIAK memang lebih unggul dari generasi sebelumnya dan memiliki keunggulan selain merekam pekerjaan secara akurat, sistem ini akan secara otomatis memberikan NIK tetap bagi satu penduduk, sehingga mampu mencegah adanya identitas ganda.

Pencatatan data kependudukan sebagai dari penerapan sistem informasi administrasi kependudukan yaitu tanggung jawab pemerintah. Kegiatan utama dalam pelaksanaan program sistem informasi administrasi kependudukan adalah pengumpulan data kependudukan yang kemudian disimpan melalui internet dalam database nasional yang terintegrasi. Hingga data tersebut menjadi database sumber kependudukan nasional, di bawah kendali pemerintah pusat. Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006 terkait administrasi kependudukan. Data kependudukan antara lain: Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI), Biodata Penduduk, Akta Pencatatan Sipil, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Surat Keterangan Kependudukan.

SIAK bertujuan guna mencapai penyelenggaraan administrasi kependudukan secara teratur serta tertata, mewujudkan pengelolaan kependudukan universal, berkelanjutan, wajib serta berkesinambungan serta hak penduduk di bidang administrasi kependudukan dengan pelayanan yang kompeten terlaksana serta ketersediaan data serta informasi secara nasional tentang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di sejumlah tingkat dengan tepat, utuh, terkini serta mudah dipakai sehingga menjadi patokan dalam perencanaan kebijakan serta pembangunan yang semestinya.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian yang penulis ambil menggunakan model penelitian kualitatif. Penggunaan model penelitian ini ditunjukkan untuk mengumpulkan serta memahami secara keseluruhan aspek yang berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Jember. Sedangkan informan yang dilibatkan pada penelitian ini adalah Kepala bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, dan Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Pada tahap pengumpulan data penulis menggunakan tiga cara yakni ; 1) Wawancara secara mendalam kepada Kepala bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, dan Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. 2) Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana implementasi kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK). 3). Dokumentasi berupa kumpulan dokumen yang terlibat dengan data pada pelayanan administrasi kependudukan. Setelah pengumpulan data selesai, langkah selanjutnya menganalisis data yang telah diperoleh menggunakan Teknik analisis data induktif yang digagas oleh Miles dan Huberman yang mencakup kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) guna Meningkatkan Pelayanan Publik, peneliti menganalisis secara mendalam menggunakan teori Edward III sebagai panduan saat menetapkan faktor yang harus diamati. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan faktor yang menghalangi serta pendukung pelaksanaan Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam (empat) variabel yang menjadi petunjuk kesuksesan implementasi sebuah kebijakan publik, yaitu :

## **4.1 Implementasi Kebijakan Publik**

### **4.1.1 Komunikasi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memegang tanggung jawab serta kewajiban yang berkaitan terhadap masyarakat. Dispendukcapil menuntut kerjasama masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan dan komitmen agar tugas dan kewajiban dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif. komunikasi sangat penting untuk implementasi kebijakan SIAK yang sudah dilaksanakan dengan baik. Keberhasilan kebijakan diketahui dari tersedianya informasi yang sesuai serta jelas. Kebijakan SIAK disebarkan ke masyarakat baik secara langsung oleh tim yang turun ke masyarakat maupun secara tidak langsung dari media cetak seperti ; brosur, pamflet, banner. Media elektronik seperti ; website,internet, serta media sosial seperti ; Facebook, Instagram, Twitter dan Youtube. sehingga mudah dilihat dan dibaca oleh masyarakat. Pelaksanaan sosialisasi kepada para OPD serta para petugas jajaran bawahnya yang sering diadakan pembinaan untuk meningkatkan pelayanan adminduk supaya tidak terjadi kesalahan dalam menginput data.

### **4.1.2 Sumber Daya**

Sumber daya, terdiri atas sumber daya manusia, sumber daya anggaran, serta sumber daya sarana dan prasarana, dibutuhkan guna menerapkan kebijakan publik dengan sukses. beberapa sumber daya yang ikut andil dalam program SIAK diantaranya: (1) Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) yang memiliki wewenang dalam menyelenggarakan rumusan serta dan pelaksanaan kebijakan di sektor Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan aturan perundang - undangan, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, para Petugas operator di Kecamatan dan Dispendukcapil Kabupaten Jember serta Pemangku kepentingan (Stakeholder) yang berperan sebagai penunjang sumber daya sebuah instansi.

Berdasarkan ketersediaan sarana dan prasarana berjalannya program SIAK masih perlu diperhatikan lagi, untuk mendukung segala kegiatan pelayanan di bidang kependudukan. Khususnya, sarana serta prasarana guna menyokong Implementasi SIAK perlu dimaksimalkan untuk peningkatan pelayanan publik. Sedangkan dalam hal sumber daya manusia masih kurang kemampuan dan terbatasnya personil dalam pelayanan pendataan SIAK.

### **4.1.3 Disposisi**

Disposisi dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan program SIAK sudah cukup baik, dilihat dari Komitmen dan kejujuran antar pegawai yang bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Komitmen pegawai untuk menerapkan SIAK dengan baik sudah cukup kuat, berdasarkan Ketulusan serta semangat kerja staf. Konsistensi internal pegawai dalam menerapkan SIAK secara

akurat serta efektif juga dinilai baik, hal ini, terlihat dari kepatuhan mereka dalam memberikan pelayanan menggunakan sistem SIAK yang benar dengan syarat dan ketentuan organisasi/kepemimpinan. Kejujuran pegawai juga sudah cukup baik, terbukti dengan tidak tersedianya pelanggaran terkait jabatan atau tugas seperti pungli, korupsi, dan lain-lain yang dilaksanakan oleh pegawai. Memberikan pelayanan bersifat transparansi (terbuka) sehingga masyarakat dapat mengetahui proses penggunaan layanan secara mudah dan jelas. Masyarakat bisa dengan mudah mengontrol pengajuan melalui aplikasi SIP atau notifikasi melalui E-mail pengajuan. Masyarakat atau pemohon bisa mengecek status pendaftarannya apakah telah diproses atau masih adanya permasalahan.

#### **4.1.4 Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi sangat krusial guna melaksanakan kebijakan. Standar operasional Prosedur (SOP) yaitu salah satu komponen struktur krusial di setiap organisasi. SOP memberikan petunjuk bagi setiap pelaksana guna menjalankan tindakannya. bahwasannya organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Jember melakukan peraturan yang telah dibuat oleh pusat dengan baik. Program SIAK telah menentukan tupoksi untuk SOP administrasi kependudukan. Guna memastikan bahwa mereka memberikan layanan ke masyarakat, setiap pegawai menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksinya.

#### **4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan**

Terdapat dua faktor yang berdampak ke implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ialah 1) faktor pendukung; (a) Adanya sumber anggaran yang cukup untuk menunjang berjalanya implementasi SIAK seperti pemasok serta perawatan infrastruktur SIAK, kebutuhan sosialisasi serta pembuatan baner. (b) Pelaksanaan sosialisasi yang dilaksanakan oleh pejabat struktural dinas sebagaimana sosialisasi dilaksanakan pemberitahuan ke masyarakat terkait manfaat yang diterapkan dengan adanya SIAK terpusat ini. Sosialisasi yang berjalan lancar menjadi faktor penyokong utama, dikarenakan tanpa dilakukan sosialisasi tidak akan berhasil pelaksanaan kebijakan/program SIAK. Selain sosialisasi dilakukan, Dinas juga membagikan brosur-brosur untuk masyarakat.

Masyarakat lebih mudah dalam pengajuan adminduk dimanapun berada, kemudahan seperti itu membuat masyarakat tidak perlu ke kantor Dispenduk saat ingin mendaftar hanya cukup lewat handphone sehingga lebih berdaya guna. 2) Faktor Penghambat ; (a) Sarana serta prasarananya yang masih kurang mendukung contohnya, PC dan alat printer yang eksklusif guna menunjang operasional program SIAK sehingga membutuhkan pembaruan sapsras. (b) Terbatasnya pengetahuan masyarakat terkait teknologi informasi dan komunikasi sehingga pada saat mengajukan permohonan data administrasi kependudukan masih terdapat kendala/kebingungan saat melakukan proses

pendaftaran serta kurang lengkapnya persyaratan pengurusan berkas. (c) Ketidakstabilan sistem jaringan sever SIAK menyebabkan terganggunya aktivitas pendataan penduduk dan pencatatan sipil.

### **4.3 Upaya Peningkatan Pelayanan Publik**

Upaya peningkatan pelayanan publik dalam pelaksanaan kebijakan SIAK di Kabupaten Jember. Ada beberapa upaya yang didapat oleh peneliti agar peningkatan pelayanan publik dapat berhasil. 1) Peningkatan professional aparaturnya pelayanan publik: peningkatan profesionalisme aparaturnya pendukung penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup. Dimana para petugas siap menjalankan tugas dan fungsi masing-masing sesuai bidangnya. Para Petugas aparaturnya dispendukcapil juga dituntut guna melakukan diklat untuk mengasah kemampuan pengoperasian sistem SIAK supaya dalam pelaksanaan pengurusan adminduk berjalan lancar tanpa hambatan. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan setiap waktu mewajibkan pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabel. Selaku aparaturnya pemerintah layanan publik dituntut agar memberikan pelayanan sebaik-bainya guna menyokong tata Kelola pemerintahan yang baik (good governance). Pelayanan ke masyarakat juga menjamin kelangsungan pengelolaan kependudukan dalam pengembangan kebijakan pelayanan serta pengelolaan sumber daya bagi keperluan masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan pada Dispendukcapil berupaya untuk mengembangkan peningkatan profesional bagi aparaturnya dapat dilihat dari kemampuan para petugas yang bekerja keras sesuai dengan potensinya serta mampu mengurus pekerjaannya sesuai bidang masing-masing secara efektif dan efisien. Untuk mengasah kemampuan para aparaturnya dilaksanakan pelatihan guna menambah wawasan, keterampilan serta sikap dalam menjalankan tugas dengan profesional. Pengadaan pelatihan tersebut dapat menyelesaikan proses pelayanan administrasi kependudukan secara cepat dengan target yang telah ditentukan. 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik; Partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya standar pelayanan publik (SP). Sebagaimana, standar pelayanan sangat diperlukan untuk menganalisis efektivitas layanan dan memantau kepuasan masyarakat selama menggunakan layanan yang disediakan penyelenggara. penyelenggaraan standar pelayanan publik sangat penting untuk mengetahui keluhan kesah masyarakat pada pembuatan keputusan standar pelayanan. Pada Dispendukcapil Kabupaten Jember layanan pengaduan, saran dan masukan bisa menghubungi (1) WA (081132256839) (2) Penyediaan kotak saran ; (3) E-mail : [disdukcapil@jemberkab.go.id](mailto:disdukcapil@jemberkab.go.id) ; (4) [Websitedispendukcapil.jemberkab.go.id](http://Websitedispendukcapil.jemberkab.go.id) ; (5) e-lapor (SPN4-LAPOR). Penyediaan pengaduan masyarakat berguna ketika masyarakat sebagai pengguna layanan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan.

penyelenggaraan untuk meningkatkan partisipasi terkait standar pelayanan publik sangat membutuhkan inovasi. Adanya inovasi pelayanan mampu memudahkan masyarakat saat mengurus administrasi kependudukan tanpa harus pergi jauh ke kantor Dispendukcapil. Para petugas dalam meningkatkan partisipasi juga perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat karena untuk meningkatkan pemahaman serta kesadaran tentang pentingnya administrasi kependudukan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Hasil penelitian serta pembahasan terkait implementasi kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember didasarkan pada 4 indikator: komunikasi, sumber daya, disposisi serta struktur birokrasi, faktor pendukung dan penghambat, serta usaha guna meningkatkan pelayanan publik. Berikut kesimpulan pada penelitian ini :

- a. Komunikasi, dari hasil penelitian, komunikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah baik. Keberhasilan suatu kebijakan diukur dengan tersedianya informasi yang akurat dan jelas. Selain itu, ada dukungan dari Ditjen Dukcapil, pemegang utama Database Kependudukan dan keberadaan pemangku kepentingan (stakeholder).
- b. Sumber Daya, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesuksesan sumber daya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dipengaruhi oleh anggaran. Selain itu, sumber daya manusia serta fasilitas butuh ditingkatkan.
- c. Disposisi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan program SIAK sudah cukup baik, ditunjukkan dengan Komitmen dan kejujuran pegawai yang bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Sikap pegawai memberikan umpan balik yang baik. Pelayanan yang bersifat transparan dimana masyarakat bisa melihat pengajuannya dari aplikasi maupun notifikasi di email pengajuan.
- d. Struktur birokrasi, berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember mempunyai struktur birokrasi yang baik. Tugas pokok serta tanggung jawab utama setiap berkas administrasi dituangkan dengan jelas di SOP program SIAK. Agar tidak terjadi tumpang tindih dalam melaksanakan tanggung jawab pelayanan masyarakat, maka setiap pegawai menjalankan tugasnya masing-masing sesuai dengan tanggung jawab serta fungsi utamanya.
- e. Faktor Pendukung, berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa ketersediaan anggaran yang cukup guna pelaksanaan program merupakan faktor pendukung pelaksana program SIAK. Selain itu, kesuksesan sosialisasi menjadi faktor penyokong yang utama. Dikarenakan sosialisasi, program SIAK terpusat makin diketahui khalayak ramai.

- f. Faktor Penghambat, berdasarkan hasil penelitian, infrastruktur dan fasilitas yang tidak mendukung seperti PC dan alat printer yang terbatas serta sehingga menjadi kendala dalam penerapan program SIAK. Adapun ketidakstabilan sistem jaringan sever SIAK menyebabkan terganggunya aktivitas pendataan penduduk dan pencatatan sipil.
- g. Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik diantaranya dengan memberikan pelatihan kepada para petugas operator, penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung, dan mensosialisasikan kepada masyarakat guna meningkatkan pemahaman serta kesadaran terkait pentingnya administrasi kependudukan.

## 5.2 Saran

Peneliti memberi saran kepada pemerintah khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, yaitu :

- a. Perkembangan pelayanan publik memerlukan pegawai yang berkualitas dengan tingkat pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan teknologi untuk memberikan dukungan yang tepat bagi layanan adminduk dengan baik. oleh karena itu, pelatihan pegawai diperlukan untuk meningkatkan kapasitas pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Perlu adanya konsistensi dalam pelaksanaan tugas secara tepat waktu serta kerjasama dan komitmen semua pihak agar data kependudukan masyarakat lengkap secara akurat dan dapat melayani masyarakat secara maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus.2021. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gajah Mada University Press. 1-109.
- Jai, S. A., Setyawan, D., & Adiwidjaja, I. (2016). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. JISIP. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 5(1).
- Handoyo, E. (2012). Kebijakan Publik. Semarang. Widya Karya, 1-399.
- Hayat, H., Malang, U. I., & Pendapatan, P. 2018. Buku Kebijakan Publik. Universitas Islam Malang, Indonesia.
- Moenir, A. S. (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi, D. 2016. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Nugroho, P. A., & Warsono, H. (2012). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Journal of Public Policy and Management Review, 1(2), 211-220.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara, 11(1), 1-12.

Suwitri, S. (2008). Konsep dasar kebijakan publik. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 1-5.

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta Pusat. (n.d).