

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN TULUNGAGUNG (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung)

Makna Nurin Safira¹, Afifuddin², Taufiq Rahman Ilyas³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jalan Mayjen Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

Email : maknanurin@gmail.com

ABSTRAK

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang jumlah penduduknya sangat besar. Pertumbuhan penduduk yang sangat besar dengan persebaran yang tidak merata menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan. Untuk itu Pemerintah Pusat telah menyiapkan suatu informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi dari SIAK dan juga hambatan dalam pelaksanaan program SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan data primer dan sekunder, dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman. Hasil penelitian berdasarkan empat indikator implementasi kebijakan menurut George Edward III (1980) menunjukkan bahwa program kebijakan SIAK dapat dikatakan baik karena mekanisme pelaksanaan pelayanannya sudah jelas dan adanya sumber daya manusia yang menguasai dalam proses pelaksanaan pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Hambatan dalam implementasi SIAK di Kabupaten Tulungagung ini yaitu kurangnya sarana prasarana dan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepengurusan administrasi kependudukan. Saran yang direkomendasikan adalah agar pihak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung khususnya bidang administrasi kependudukan terus melakukan pengembangan sarana dan prasarana guna menunjang pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kata Kunci: Implementasi, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Indonesia dikatakan negara yang luas, dimana Indonesia memiliki persebaran penduduk yang kurang merata pada setiap daerah, selain itu Indonesia juga memiliki banyak berbagai pulau. Oleh karena itu kesulitan dalam kepengurusan dokumen kependudukan cukup sering terjadi. Seperti dalam proses pelayanan yang kurang efektif ini merupakan salah satu kesulitan dalam kepengurusan dokumen kependudukan (Berliana, 2021). Menurut Undang-Undang Administrasi Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013, pengelolaan pendaftaran penduduk yang dilakukan di tingkat desa atau kecamatan merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah, artinya semua warga negara Indonesia wajib terdaftar. Masyarakat akan lebih puas terhadap pelayanan jika penduduknya terdaftar, sehingga pelayanan tersebut harus diberikan secara menyeluruh dan tepat.

Pelayanan publik pada hakikatnya melibatkan berbagai macam kegiatan. Pemerintah dituntut untuk menjalankan fungsi pelayanan ini dengan sebaik-baiknya, dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat. Karena kedua belah pihak akan memperoleh manfaat yang besar dari layanan yang

maksimal. Yaitu menghasilkan layanan kepada masyarakat yang seluas-luasnya kepada masyarakat, hal ini merupakan aspek penting pemerintahan dalam menjalankan tugas dan kewajiban dalam berbangsa dan bernegara. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat suatu pelayanan masyarakat dapat berbentuk regulasi maupun jasa seperti kesehatan dan pendidikan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, layanan publik merupakan penyediaan kebutuhan masyarakat dan seluruh orang berupa barang, jasa, dan dukungan administratif dalam rangka pelaksanaan layanan publik. Suatu layanan publik tidak akan jauh dari permasalahan masyarakat yang akan menjadi awal dari pengertian pelayanan publik. Manusia merupakan makhluk sosial dimana pelayanan akan dibutuhkan oleh seluruh manusia karena setiap manusia akan memerlukan bantuan oleh manusia lainnya, oleh karena itu suatu interaksi sosial merupakan hal yang wajib karena setiap manusia dalam hidup bermasyarakat dan bernegara harus patuh dalam setiap peraturan yang ada.

Sistem SIAK merupakan sistem informasi administrasi kependudukan yang mengelola statistik kependudukan, termasuk informasi penting tentang

identitas pribadi dan keadaan hidup. Landasan SIAK adalah penyediaan layanan administrasi kependudukan, yaitu Pelaksanaan tahapan inovasi data dan komunikasi untuk meningkatkan pemanfaatan kerangka kerja organisasi kependudukan di Indonesia. SIAK mendukung kependudukan dan pendaftaran penduduk berdasarkan peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan yang dialami oleh seluruh penduduk. Sistem SIAK merupakan sistem informasi administrasi kependudukan yang mengelola statistik kependudukan, termasuk informasi penting tentang identitas pribadi dan keadaan hidup. Landasan SIAK adalah penyediaan layanan administrasi kependudukan, yaitu Pelaksanaan tahapan inovasi data dan komunikasi untuk meningkatkan pemanfaatan kerangka kerja organisasi kependudukan di Indonesia. SIAK mendukung kependudukan dan pendaftaran penduduk berdasarkan peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan yang dialami oleh seluruh penduduk. Basis data digunakan untuk menampung data kependudukan, dan menghasilkan akta kelahiran dan kematian, NIK, KK, dan E-KTP sebagai *output*. Sementara itu, data perseorangan yang telah disusun melalui proses pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk, yang menghasilkan data administrasi penduduk.

Masih ada sebagian masyarakat Indonesia yang menilai bahwa pelayanan publik belum memadai. Pengaduan secara terbuka kepada Ombudsman Republik Indonesia merupakan penegasan bahwa pihaknya secara terbuka merasa kecewa terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang diberikan pemerintah (Styareni dan Fanida, 2021). Banyaknya permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat tentang pelayanan kepada masyarakat yang cukup lama dan terdapatnya penundaan pelayanan seperti kasus yang melibatkan banyaknya pengaduan pelapor terkait maladministrasi kegagalan pelayanan publik ke Ombudsman Jawa Timur pada tahun 2021. Pengurusan administrasi kependudukan KTP memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya, yakni lima hari kerja, menjadi sepuluh hari kerja (Ombudsman.go.id, 2021). Ketersediaan pelayanan publik berbasis digital atau *e-government* mewujudkan pelayanan publik yang awalnya lambat dan menguras banyak waktu yang mengakibatkan menumpuknya antrian dalam pelayanan menjadi efisien dan fleksibel. Sejak pemerintah Indonesia menerapkan *e-government*, layanan publik berbasis teknologi digital ini telah berkembang pesat, sehingga dapat berfungsi dengan sangat baik.

Salah satu kantor pemerintah daerah di Kabupaten Tulungagung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) mewujudkan layanan mengenai administrasi kependudukan yang tanggap, akuntabel, efektif, dan efisien kepada seluruh masyarakat. Oleh karena itu, Sistem

Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung memiliki keunggulan yang dapat digunakan untuk mengatasi berbagai permasalahan terkait administrasi penduduk. Dalam hal mitigasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Tulungagung telah memenuhi SOP di bidang pelayanan publik yang cukup memuaskan masyarakat. Akan tetapi, masih terdapat masalah dimana masyarakat yang menilai bahwa pelayanan administrasi kependudukan dari Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung masih belum memadai.

Pelaksanaan program SIAK ini dilakukan oleh pegawai Dispendukcapil dalam pelayanan administrasi kependudukan. Akibatnya, masyarakat menjadi satu-satunya yang mengelola dokumen melalui komunikasi, berdasarkan kecakapan dan kemahiran pegawai SIAK. Tetapi, sistem daring seperti SIAK masih memiliki banyak kendala implementasi dan memerlukan proses penyesuaian di tingkat implementasi. Pertama, adanya gangguan sistem SIAK sehingga lambatnya proses pelayanan kepada masyarakat. Gangguan ini disebabkan oleh pusat maka seluruh daerah pula juga mengalami gangguan. Hal ini memicu reaksi sebagian masyarakat dikarenakan tertundanya proses pelayanan. Kedua, adanya kebocoran data oleh *hacker* yang mencangkup data pribadi seluruh masyarakat. Hal ini merupakan ulah *hacker* yang kemudian data tersebut dijual di forum *online hacker*. Ketiga, sebagai karyawan senior Dispendukcapil mengalami gagap teknologi (gagap) pada proses pengimputan data. Karena dengan adanya sistem baru ini memang perlu penyesuaian dan adaptasi apalagi untuk pegawai senior. Meskipun SIAK ini sangat membantu proses pelayanan bagi masyarakat maupun pegawai pelayanan, namun program ini tidak lepas dari berbagai masalah yang terjadi.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana implementasi sistem informasi administrasi kependudukan di Kabupaten Tulungagung?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi sistem informasi administrasi kependudukan di Kabupaten Tulungagung.

Tinjauan Pustaka

1. Implementasi

Secara umum, implementasi memiliki arti penerapan atau pelaksanaan. Implementasi sering diartikan dengan suatu kegiatan guna mencapai suatu tujuan. Implementasi ini merupakan suatu wadah untuk menuangkan konsep, ide, kebijakan atau inovasi dalam suatu kegiatan yang memiliki

dampak, seperti modifikasi pengetahuan, nilai, dan sikap, atau penyesuaian keterampilan.

Proses untuk memastikan sistem kebijakan terealisasi dan kebijakan tersebut dilaksanakan disebut implementasi. Implementasi dapat diartikan suatu penyediaan sarana prasarana dalam pembuatan suatu hal yang dapat memberikan hasil praktis terhadap satu sama lain. Kebijakan tersebut ada karena adanya manfaat terjadi pendeskripsian terhadap kebijakan yang dibuat. Implementasi ini adalah suatu tata cara yang penting karena dapat mencakup seluruh proses dari perencanaan dan perumusan dalam kebijakan publik.

Model yang dijabarkan oleh G. Edwards-III. Menurut pemikiran G Edwards-III (Budi Winarno, 2012), faktor dari kesuksesan suatu implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut :

1. Komunikasi (*Communication*), merupakan proses dalam menyampaikan suatu informasi. Komunikasi kebijakan adalah suatu penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (policy maker) kepada pelaksana kebijakan (policy implementors) (Widodo, 2011).
2. Sumber daya (*resources*), merupakan suatu hal yang wajib dalam implementasi kebijakan. Ketentuan-ketentuan dan konsistennya sangat terlihat jelas dan keakuratan dalam penyampaian ketentuan kebijakan, jika para pelaksana kebijakan tersebut memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan dan sumber daya dalam melaksanakan kebijakan akan kurang efektif, maka implementasi kebijakan tidak akan berjalan efektif.
3. Disposisi (*disposition*), Pelaksana Kebijakan dalam implementasi kebijakan diwajibkan untuk memahami apa yang akan dilaksanakannya. Disposisi adalah sikap, keinginan maupun kemauan para pelaksana kebijakan dalam melakukan kebijakan secara maksimal dan sekuat hati untuk mewujudkan suatu tujuan.
4. Struktur birokrasi (*Bureaucratic Structure*), Interaksi antar organisasi, struktur organisasi, dan pembagian wewenang merupakan beberapa elemen yang membentuk sistem birokrasi. Hal ini memiliki dampak signifikan terhadap bagaimana suatu kebijakan diimplementasikan.

2. Pelayanan Publik

Seperti yang dikatakan (Dwiyanto, 2005), bahwa Pelayanan publik diartikan sebagai beberapa tugas yang dilakukan oleh instansi publik guna melengkapi kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Jenis pelayanan ini dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang diberikan kepada individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan publik tidak akan jauh dari kata permasalahan umumnya, yang

akan membuat asal muasal dari suatu pelayanan publik. Pelayanan publik akan selalu menjadi kebutuhan oleh semua orang, karena manusia merupakan makhluk sosial, di dalam hidup bermasyarakat ini kita diharuskan untuk selalu melakukan seluruh perintah dan peraturan yang dibuat oleh negara, hal ini dilakukan guna membentuk suatu interaksi sosial oleh satu sama lain. Layanan adalah tindakan yang dilakukan dalam komunikasi langsung dengan individu lain dengan tujuan memberi kepuasan kepada pelanggan (Lukman, 2008).

Penyelenggara negara telah merespon kebutuhan masyarakat dengan menyediakan layanan publik tersebut. Pelayanan publik, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, merupakan serangkaian kegiatan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah bertugas untuk melengkapi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang, termasuk kesehatan dan pendidikan, karena penyelenggaraan pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan penyelenggaraan negara dan pemerintahan.

Meskipun hasilnya tidak terkait dengan barang yang nyata, layanan adalah kegiatan yang memberikan keuntungan bagi suatu unit, oleh karena itu akan memuaskan. Melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam organisasi sambil mematuhi kebijakan dan pedoman mendasar yang ditetapkan dapat dianggap sebagai layanan publik (Kurniawan, 2005).

3. Kebijakan Publik

Interaksi di dalam kegiatan masyarakat akan dipengaruhi oleh suatu kebijakan publik. Dalam kehidupan bermasyarakat ini diperlukan adanya kebijakan publik dalam lingkungan sosial, dengan adanya kebijakan publik akan tercipta tertib bersosialisasi serta menghindari konflik sosial antar ras, suku, agama dan kepentingan perseorangan maupun kelompok. Kebijakan merupakan suatu dimensi utama dalam administrasi publik yang digunakan sebagai perbincangan dalam penentuan arah, selain itu juga digunakan untuk dalam menanggapi masalah saat ini (Thoha, 1997). Kebijakan publik adalah sekumpulan keputusan yang dibuat berdasarkan rekomendasi dari orang-orang atau organisasi di dalam atau di luar pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama yang sesuai dengan kepentingan publik (Suwatri dalam Suaedi dan Wardiyanto, 2010).

Istilah lain untuk kebijakan adalah penerapan sumber daya yang tersedia secara strategis untuk mengatasi masalah publik atau

pemerintah (Keban, 2008). Selain itu para ahli juga mengungkap jenis-jenis pada kebijakan publik, yaitu :

1. Kebijakan substantif, seperti kesejahteraan sosial, hak-hak sipil, dan masalah luar negeri
2. Kelembagaan, seperti kebijakan yudikatif, legislatif, dan departemen
3. Kebijakan sesuai waktu yang ditentukan, seperti kebijakan reformasi dan kebijakan orde baru (Subarsono, 2005).

4. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan mencakup berbagai tugas, termasuk pengorganisasian dan penyusunan dokumen dan dokumentasi kependudukan untuk pencatatan sipil, pengelolaan data administrasi kependudukan, dan pendaftaran penduduk dengan tujuan akhir untuk memajukan pelayanan publik dan sektor lainnya. Hal ini dibuat sebagai peta jalan untuk melaksanakan semua peraturan administrasi kependudukan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Kebijakan tersebut mencakup topik-topik seperti pendaftaran kelompok rentan, pelaporan kejadian kependudukan, dan pengendalian pendaftaran penduduk melalui perekaman biodata. Dengan itu maka ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi:

1. Suatu tindakan penataan dan penertiban dalam penerbitan data kependudukan dan data dokumen melalui pendaftaran kependudukan.
2. Suatu tindakan penataan dan penertiban dalam penerbitan data kependudukan dan data dokumen melalui pencatatan sipil.
3. Suatu tindakan penataan dan penertiban dalam penertiban data kependudukan dan data dokumen melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

5. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Sebelum terbentuknya SIAK, pemerintah telah mengembangkan sistem pengelolaan administrasi kependudukan SIMDUK (Sistem Informasi Manajemen Kependudukan) pada tahun 1996. Akan tetapi, sebagai sistem pengelolaan data kependudukan, sistem ini memiliki banyak kekurangan ketika mulai diterapkan di lapangan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan memerlukan pengelolaan yang sederhana dan berkelanjutan karena

memegang peranan penting dalam pertumbuhan masyarakat, pemanfaatan pemerintahan, dan penyediaan layanan. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang pengelolaan informasi administrasi kependudukan diterbitkan oleh pemerintah sebagai respon terhadap faktor-faktor tersebut. Dalam Keputusan Presiden (No.88/2004 pasal 1) ini yang dimaksud dengan:

1. Administrasi Kependudukan merupakan suatu tata cara untuk penataan dokumen administrasi kependudukan dengan cara pendaftaran kependudukan, pengelolaan informasi dan oencatatan sipil.
2. Pengelolaan informasi administrasi kependudukan merupakan proses pengolahan data, pengumpulan dan perekaman data kependudukan dan pencatatan sipil
3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang sering disebut SIAK merupakan sistem yang mengolah data administrasi kependudukan secara nasional dengan memanfaatkan teknologi digital berbasis daring.
4. TPDK yang merupakan singkatan dari Tempat Perekaman dan Data Kependudukan merupakan fasilitas yang didirikan di kabupaten/kota, kelurahan maupun kecamatan guna dilakukan pemutakhiran, perekaman dan pengolahan data pada data administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
5. Dokumen kependudukan merupakan suatu penjelasan secara tertulis yang dibuat oleh pemerintahan daerah yang memiliki hukum yang dihasilkan oleh pelayanan pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan berupa kata-kata tertulis maupun lisan, gambar, tapi bukanlah angka-angka yang dilakukan dalam kondisi alamiah (Moleong, 2018).

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung yang bertujuan untuk menggali informasi mengenai Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tulungagung

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data yaitu primer dan sekunder. Data primer

dikumpulkan langsung dari sumber oleh peneliti (Sugiyono, 2013). Biasanya, melalui teknik seperti wawancara dan observasi (Wulandari, 2019). Sebaliknya, data sekunder tidak dikumpulkan secara langsung, melainkan diperoleh dari sumber lain, seperti melalui perantara atau dokumen (Sugiyono, 2016).

Karena mengumpulkan data merupakan tujuan utama penelitian, teknik pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam proses penelitian (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan tiga jenis pengumpulan data yaitu, wawancara, observasi dan dokumentasi

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Interactive Model* dari Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013), yang terdiri dari empat langkah:

- a) Pengumpulan Data,
Pengumpulan data yaitu mencari dan mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi, yang dimulai dengan penelitian di lapangan selama satu bulan yaitu pada 24 Mei 2024 hingga 24 Juni 2024
- b) Reduksi Data,
Reduksi data merupakan penyederhanaan dan pemilihan data yang relevan untuk mencapai tujuan penelitian. Data yang tidak relevan dibuang, sementara data penting dari wawancara dan observasi disaring untuk memahami Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tulungagung
- c) Penyajian Data
Penyajian data adalah proses mengatur data secara sistematis dalam bentuk naratif, bagan, atau tabel untuk memudahkan analisis dan penarikan kesimpulan.
- d) Penarikan Kesimpulan
Penarikan kesimpulan yaitu menyimpulkan hasil penelitian berdasarkan data yang telah disajikan dan dianalisis, dengan mengaitkannya pada teori yang digunakan yang dapat berkembang selama proses penelitian.

Sedangkan, keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas data (Sugiyono, 2008), adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. *Credibility* (kepercayaan), Meningkatkan ketelitian penelitian dan analisis, melakukan lebih banyak pengamatan, dan menguji kepercayaan data penelitian kualitatif (Sugiyono, 2013:270).
2. *Transferability* (keteralihan), Dalam penelitian kualitatif, laporan harus memberikan penjelasan menyeluruh, mudah dipahami, metodis, dan dapat dipercaya tentang temuan tersebut sehingga orang lain dapat memahami temuan penelitian tersebut (Sugiyono, 2013:276)
3. *Dependability* (ketergantungan), Penilaian reliabilitas dalam penelitian kualitatif

melibatkan audit seluruh prosedur penelitian (Sugiyono, 2013:277)

4. *Confirmability* (kepastian), Pengujian konfirmabilitas mengacu pada evaluasi temuan penelitian dalam kaitannya dengan metodologi yang digunakan. Penelitian memenuhi persyaratan konfirmabilitas jika temuan merupakan hasil langsung dari metodologi yang digunakan. (Sugiyono, 2013:277).

Pembahasan

Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tulungagung

1. Komunikasi

Komunikasi dan koordinasi yang efektif antara pembuat kebijakan dan pelaksana sangat penting untuk keberhasilan implementasi kebijakan apa pun, tetapi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan khususnya bergantung pada komunikasi dan koordinasi yang efektif di antara semua pihak yang terlibat. Kebijakan yang dilaksanakan dengan baik juga akan berdampak pada penyediaan layanan masyarakat yang berkualitas.

Proses komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung yaitu dengan berkoordinasi antar bidang pelaksana kebijakan program SIAK, sehingga adanya masalah yang ditimbulkan dapat ditekan. SIAK merupakan program yang dijalankan dari pusat dan Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung melakukan koordinasi antar pelaksana kebijakan guna memperoleh pelayanan untuk masyarakat yang maksimal tentunya.

Sosialisasi yang dilaksanakan Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung merupakan bentuk komunikasi, sosialisasi dilakukan antar pelaksana program seluruh bidang dilaksanakan rutin secara periodik guna memberikan pengetahuan baru mengenai program kebijakan seluruh bidang administrasi kependudukan. Bimbingan teknis (Bimtek) ini tidak hanya dilaksanakan oleh pegawai Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung, namun oleh pegawai desa/kelurahan yang berkerjasama pada Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. Komunikasi pegawai Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung dengan pegawai desa/kelurahan yaitu melalui grup *whatsapp*, dengan ini akan mewujudkan komunikasi yang efektif dan efisien, karena komunikasi ini dapat dilakukan tanpa perlu bertatap muka namun dapat melalui aplikasi digital. Dengan SIAK yang selalu memberikan peningkatan pelayanan tiap periodenya, maka sosialisasi ini harus segera disampaikan kepada masyarakat. Selain itu dengan adanya sosialisasi akan membuat masyarakat akan menjadi tergugah untuk mengurus administrasi kependudukan.

Di zaman serba *digital* ini dalam penyebaran informasi dan komunikasi dengan masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung

memanfaatkan *website* dan media sosial *instagram* untuk memberikan informasi terkait persyaratan maupun pengumuman mengenai administrasi kependudukan. Hal ini sangat membantu masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan, karena hanya dapat dilihat melalui *handphone* untuk memperoleh persyaratan administrasi kependudukan. Selain itu Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung juga mengadakan sosialisasi rutin kepada masyarakat di setiap desa maupun kelurahan. Sosialisasi ini merupakan hal penting karena masyarakat memerlukan komunikasi tatap muka untuk memperoleh informasi mengenai administrasi kependudukan, selain itu sosialisasi akan mewujudkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan.

2. Sumberdaya

Agar Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat diterapkan dengan sukses, sumber daya merupakan komponen yang krusial. Sumber daya keuangan, fasilitas, dan sumber daya manusia khususnya, kompetensi pelaksana semuanya dapat dianggap sebagai bentuk sumber daya. Sumber daya memainkan peran penting dalam menilai seberapa sukses suatu implementasi. Suatu kebijakan juga akan mengalami kesulitan jika sumber dayanya tidak memadai. Sumber daya manusia sangat penting bagi kemampuan organisasi untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Evolusi teknologi dan perubahan lingkungan telah menjadikan sumber daya manusia sebagai elemen penting dalam memastikan kapasitas organisasi. Setiap individu memiliki potensi untuk mewujudkan sesuatu sebagai makhluk sosial melalui sumber daya manusia ini.

Untuk memperoleh pelaksanaan kebijakan yang maksimal Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung memiliki kepanjangan tenaga di kecamatan dalam proses rekam KTP, hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat karena yang dulu adanya antri yang panjang saat pelayanan dengan adanya kepanjangan tanagn di kecamatan ini sangat mengurangi antrian yang panjang tersebut.

Selain kecamatan Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung membuat inovasi Pandu Cakti untuk kepengurusan administrasi kependudukan selain KTP di desa/kelurahan setempat. Penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dapat berupa suatu pegangan komunikasi. Komunikasi dapat dilakukan melalui media tertentu untuk memperoleh masukan. Secara sederhana, penjelasan seputar spesialis, pemerintah, atau pendekatan disampaikan melalui komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam melaksanakan pengaturan program SIAK, Masyarakat dan Pelayanan Penerimaan Siswa Baru Kabupaten Tulungagung harus menyadari bahwa semua keputusan yang

dibuat dan diminta merupakan pengaturan yang harus dilaksanakan.

Kemampuan pegawai dalam penggunaan digital merupakan hal yang wajib dimiliki oleh pegawai bidang SIAK, karena progam SIAK hanya dapat dikerjakan melalui digital. Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung pada bidang SIAK saat ini sudah mahir dan tidak ada yang gagap teknologi (*gaptek*), karena seluruh pegawai bidang SIAK sudah mengikuti serangkaian bimbingan teknis khusus bidang SIAK. Untuk kesulitan saat pengoperasian SIAK merupakan hal yang wajar namun dengan seiring waktu akan mudah dan terbiasa dalam penggunaan teknologi tersebut. Para pegawai bidang SIAK juga saling *sharing* untuk adanya kendala saat kesulitan dalam pengoperasian SIAK. Hal ini memberikan pengaruh baik pada proses pelayanan administrasi kependudukan. Pengoperasian SIAK ini cukup mudah sehingga banyak pegawai yang cepat beradaptasi atas teknologi informasi ini.

Tersedianya sarana prasarana yang memadai serta berkualitas sangat dibutuhkan oleh instansi terutama bagian kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dimana progam ini tidak akan lepas dari adanya komputer, print, hingga wifi. Kurangnya pembaharuan sarana prasarana pada Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung dibuktikan dengan adanya sebagian komputer yang jadul dimana komputer ini sudah berumur lebih dari sepuluh tahun yang mana sering terjadinya lemot dalam proses akses dokumen dan hal ini akan menghambat dalam proses pelayanan publik.

3. Disposisi

Salah satu unsur yang memengaruhi seberapa baik kebijakan diimplementasikan adalah disposisi. Agenda harian tersebut telah dilaksanakan dengan Manfaat Kependudukan dan Kehormatan Peraturan Daerah Tulungagung mengikuti petunjuk, ketentuan, dan dasar hukum penggunaannya. Hal ini dapat dilihat dari layanan yang diberikan karena tidak ada halangan teknis seperti keberadaan pejabat senior yang gagap teknologi (*gaptek*) ataupun kesalahan pegawai lainnya,

Kemampuan pegawai Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung sudah cukup memadai dalam menjalankan setiap tugas yang diberikan, terutama dalam pengoperasian SIAK. Seluruh pegawai sudah mahir dalam pengoperasian komputer, jikalau ada kesulitan saat proses input data pasti akan dilakukan saling *sharing* antar pegawai. Mudahnya progam SIAK dalam penggunaannya membuat para pegawai senior maupun baru yang awam akan aplikasi digital sangat memudahkan dan membuat para pegawai cepat lancar dalam kerjanya. Hal ini merupakan suatu kemajuan dalam bidang teknologi yang membuat para pelaksana kebijakan juga dengan mudah melaksanakannya, hal ini juga berpengaruh akan

efektifitas pelayanan publik Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung.

Dalam proses pelayanan publik SIAK ini merupakan progam digital yang seluruh data masyarakat (pemohon) di input ke jaringan internet yang sangat besar beresiko akan adanya peretasan pada jaringan internet tersebut, hal ini merupakan masalah serius karena tersebarnya data pribadi masyarakat merupakan hal yang sangat berbahaya. Namun, dengan adanya masalah ini Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung segera sikap dan memberi pernyataan akan adanya masalah ini.

Setiap pegawai Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung di bidang SIAK telah memiliki username dan password masing-masing dan tidak sembarang orang dapat membuka aplikasi tersebut, hanya pegawai bidang SIAK yang diberi wewenang untuk memegang aplikasi SIAK. Selain itu aplikasi SIAK juga dibuka dengan jaringan tertutup atau VPN (Virtual Private Network), dengan itu tidak akan mudah peretas akan membajak jaringan tersebut.

Selain itu, agar tetap memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat Dengan ini Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung membuat inisiatif untuk tetap mendekatkan ke masyarakat yaitu dengan membuat inovasi Jemput Bola, yang merupakan suatu pelayanan publik melalui mobil yang dapat dilaksanakan di luar wilayah Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung, seperti di bazar, di sekolah, hingga di rumah sakit jiwa dan disabilitas. Inovasi ini sangat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pentingnya mengurus administrasi kependudukan, selain itu juga dapat menggugah masyarakat yang malas dalam mengurus administrasi kependudukan.

Agar administrasi kependudukan dapat merata kepada seluruh masyarakat, Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung melakukan kerjasama dengan instansi lain, yaitu kerja sama dengan pihak rumahsakit yaitu pada bidang pembuatan KIA, Akte Kematian, dan Akte Kelahiran, dan kerjasama dengan pihak KUA di bidang pembuatan Akte Pernikahan. Dengan ini sangat memudahkan masyarakat yang melahirkan tidak perlu repot ke dukcapil untuk mengurus KIA. Dan untuk masyarakat yang akan menikah mengurus akte pernikahan cukup datang di kantor KUA.

4. Struktur Birokrasi

Dalam pelaksanaan struktur birokrasi pada Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung seperti pada dinas-dinas lainnya yang kebijakan tersebut sudah mutlak dari pemerintah pusat yang harus dilaksanakan sesuai perintah pemerintah pusat. Kebijakan ini telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Karena Dispendukcapil beserta jajarannya telah menaati peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat, maka pemerintah pusat juga

akan terlibat langsung dalam mengawasi pelaksanaan dan penerapan kebijakan tersebut.

Dalam pelayanan yang telah dilakukan pada seluruh daerah merupakan sama maka tidak akan membingungkan masyarakat (pemohon) dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Dengan kemudahan ini seharusnya masyarakat akan lebih tergugah akan pentingnya administrasi kependudukan, karena mengurus administrasi kependudukan merupakan kewajiban bagi seluruh warga Negara Indonesia.

Kesimpulan

Pada Implementasian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tulungagung sesuai teori Edward III yaitu komunikasi, dimana komunikasi telah berjalan baik hal ini dibuktikan pada adanya koordinasi antar pegawai dan adanya sosialisasi kepada msyarakat. Sumberdaya, dimana seluruh pegawai yang telah menguasai dalam pengaplikasian SIAK. Disposisi, dimana Dispendukcapil telah membuat inovasi serupa SIAK yaitu Pandu Cakti dan inovasi Jemput Bola dan struktur birokrasi dimana kebijakan telah diatur dan ditentukan oleh pemerintahan pusat dan kebijakan pada seluruh daerah yaitu sama.

Namun pada sarana prasarana memiliki kendala yang menjadi menghambat proses pelayanan publik, yaitu kurangnya pembaharuan pada komputer dan genset, dimana kedua hal tersebut merupakan prasarana yang penting dalam progam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini. Selain itu terdapat pula faktor pendukung dimana sumberdaya manusia, dimana seluruh pegawai yang telah menguasai dalam pengelolaan SIAK dan adanya komunikasi antar unit kerja yang baik.

Saran

1. Diperlukan adanya pengembangan pada sarana prasarana penunjang pelayanan kependudukan, seperti memperbaiki komputer dan manambah genset. Hal ini dimaksudkan untuk kelancaran dalam proses input data dan kenyamanan masyarakat (pemohon) dalam pelayanan publik.
2. Perlu adanya sosialisasi mengenai pentingnya dkepengurusan administrasi kependudukan secara menyeluruh terutama bagi daerah yang jauh dari Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung, dan juga sosialisasi untuk masyarakat pada tingkat RT/RW guna keseluruhan dalam penyebaran informasi.

Daftar Pustaka

- Affudin. (2010). Pengantar Administrasi Pembangunan. Bandung: CV. Alfabeta.
- Kotler. (2000). Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasim dan Kontrol. Jakarta. Prenhallindo.

- Pratama Dicka Abi, Yaqub Cikusin, Taufiq Rahman Ilyas. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Journal Respon Publik*. Vol. 16 No. 7
- Putri Berliaana, Octavera. (2021). "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram". Diss. Universitas Muhammadiyah Mataram
- Winarno, Budi. (2007). Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta. Media Pressindo.
- Dwiyanto, Agus. (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gajah Mada University Press
- Putri Berliaana, Octavera. (2021). "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram". Diss. Universitas Muhammadiyah Mataram
- Thoha, Miftah. (1997). Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Lukman, Sampara. (2008). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Eprilianto, Deby Febriyan, Sari, Yuyun Eka Kartika dan Saputra, Boni. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *Journal of Publik Sector Innovations*, Vol. 4, No. 1.
- Insani, Istyadi. (2006). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam. *Jurnal STIA LAN Jakarta*
- Testiana, Azhalola, Kristina Setyowati, and Rina Herlina Haryanti. (2019). "Innovation of Civil Administration Services The Regional for Population and Civil Registry Office of Surakarta City (The Study of Processes "Besuk Kiamat" program)." *International Journal of Progressive Sciences and Technologies* 12.1
- Oktaviana L, Meirinawati. (2018). Strategi Peningkatan Pelayanan Perekaman E-KTP Melalui Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *E-Jurnal UNESA*
- Salam M, Brilliant Rosy. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitasi dan Pelayanan Publik*. Volume IX Nomor 3
- Riyanda R. (2017). Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Niara*. Vol. 9, No. 2
- Kapi C. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen, keuangan dan Komputer*. Vol 2, No 4
- Fernandes S, Serly W. (2020). Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok. *Jurnal Media Birokrasi*. Vol. 2, No. 2
- Simon J. (2017). Analisis Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Loyalitas Dan Disiplin Terhadap Staf Karyawan Navigasi Kelas 1. *Jurnal Bisnis Corporate*. Vol. 3 No. 2
- Jaya M, Hasymi R, Heriyanto. (2021). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pontianak. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Volume 8 Nomor 3
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik