

Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai

¹Chatreen Br Simanjuntak, ²Robibson Sembiring

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara

Korespondensi : chatreensimanjuntak02@gmail.com

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga publik yang berorientasi pada pelayanan masyarakat, dimana sistem informasi merupakan salah satu faktor penunjang pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, pelayanan berbasis komputersasi perlu dilakukan. Dalam menunjang administrasi kependudukan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan salah satunya dengan menerapkan atau menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai beserta kendala yang ditemui dalam pelaksanaannya.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dimana teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan wawancara yaitu mendapatkan keterangan yang diperlukan melalui komunikasi lisan secara langsung dengan informan atau narasumber. Selain wawancara teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif yaitu mereduksi data yang telah berhasil dikumpulkan kemudian disajikan dan selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai dapat diketahui bahwa pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) sudah berjalan dengan baik. Setelah difasilitasi dengan SIAK, informasi kependudukan up date dan data kependudukan daerah dapat terintegrasi ke data kependudukan nasional serta dokumen kependudukan dapat tersimpan dengan baik dan tidak akan hilang. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan SIAK adalah tidak ada sama sekali kendala yang dihadapi oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai.

Kata kunci: Administrasi, Implementasi, Kependudukan

Abstract

The Department of Population and Civil Registration is one of the public service-oriented institutions, where the information system is one of the factors that support population administration services provided. To be able to provide effective and efficient services, computerized based services need to be done. In supporting population administration provided by the Department of Population and Civil Registration of Tanjungbalai City, it continues to strive to improve the quality of services, one of which is by implementing or using the Population Administration Information System. This study aims to determine the implementation of the Population Administration Information System in the Department of Population and Civil Registration of Tanjungbalai City and the obstacles encountered in its implementation. The research method used is descriptive qualitative, where the data collection techniques used are interviews, namely obtaining the necessary information through direct oral communication with informants or sources. In addition to interviews, data collection techniques used were observation and documentation. The data analysis technique uses an interactive analysis model, namely reducing the data that has been successfully collected, then presented and then drawing conclusions. From the results of research that has been conducted at the Office of Population and Civil Registration of Tanjungbalai City, it can be seen that the implementation of the Population Administration Information System (SIAK) has been running well. After being facilitated by SIAK, up-date population information and regional population data can be integrated into national population data and population documents can be stored properly and will not be lost. The obstacles

faced in implementing SIAK are that there are no obstacles faced by the Department of Population and Civil Registration of Tanjungbalai City.

Keyword: *Implementation, Tourism Object Development, Silalahi Floating Pier*

1. PENDAHULUAN

Penelitian ini mengangkat masalah mengenai Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Tanjungbalai. SIAK merupakan sistem yang berfungsi untuk mengelola data-data kependudukan yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan sehingga tertib administrasi dapat tercapai. Seperti yang diketahui, Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dengan jumlah penduduk yang sangat besar serta persebaran yang tidak merata menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan. Permasalahan tersebut antara lain adalah kemiskinan, kesehatan dan pengangguran. Menyikapi berbagai permasalahan itu pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk mampu membuat pemetaan yang tepat guna menanggulangi masalah kependudukan baik di tingkat lokal maupun nasional. Data tersebut diperlukan untuk mampu membuat sebuah program dalam rangka pengendalian jumlah pertumbuhan dan pemerataan persebaran penduduk. Selain itu informasi juga sangat di butuhkan dalam penyusunan strategi dalam upaya menanggulangi permasalahan kependudukan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapailah tertib administrasi serta membantu bagi petugas di jajaran pemerintah Daerah Kabupaten atau Kota khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan diatur dalam Keputusan Presiden (Keppres) No. 88/2004 tentang pengelolaan administrasi kependudukan Sesuai dengan Undang-Undang (UU) No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan data kependudukan ditingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan yang selanjutnya memasukan data-data tersebut kedalam satu pusat data (data center) di Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan.

SIAK dalam pengelolaan pendaftaran penduduk ini merupakan salah satu jenis perangkat lunak (software) yang dapat digunakan untuk membantu proses pengelolaan data kependudukan pada satu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sistem Informasi

Administrasi Kependudukan dimaksudkan untuk:

- 1) Terselenggaranya Administrasi Kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib,
- 2) Terselenggaranya Administrasi Kependudukan yang bersifat universal, permanen, wajib, dan berkelanjutan,
- 3) Terpenuhinya hak penduduk di bidang Administrasi Kependudukan dengan pelayanan yang profesional, dan
- 4) Tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

Pada dasarnya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan data Kependudukan dari seluruh wilayah Indonesia dalam suatu jaringan integral yang di dalamnya semua adalah data kependudukan di daerah-daerah yang saling terkoneksi. Koneksi SIAK ini berlangsung mulai dari tingkat desa, kelurahan, kecamatan hingga kabupaten/kota dan propinsi. Dengan adanya sistem ini data kependudukan dari Sabang sampai Merauke bisa di lihat dan di monitor dari pusat, sistem SIAK ini menyebabkan data kependudukan bersifat aktual, dalam artian jumlah penduduk dalam suatu wilayah dapat di ketahui perkembangannya. Pada saat melakukan pra-penelitian di kantor DUKCAPIL Kota Tanjungbalai dan melakukan wawancara singkat dengan salah seorang warga yang sedang mengurus akta kelahiran, mengaku bahwa Ia harus menunggu beberapa hari untuk dapat memperoleh aktekelahiran. Selain permasalahan waktu dalam pengurusan tentang administrasi, hingga saat ini masih terdapat masyarakat yang tidak terdaftar dalam administrasi kependudukann di Dinas Kependudukan Kota Tanjungbalai, karena kan masih ada juga masyarakat menggunakan calo untuk mengurus dokumen masyarakat seharusnya dengan diterapkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) seluruh masyarakat sudah terdaftar serta tidak perlu menunggu lama dalam pengurusan administrasi kependudukan sebab sistem ini sudah berbasis online.

Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) telah diatur dalam Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah direvisi dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 dan Kota Tanjungbalai juga sudah memutuskan Peraturan Daerah (Perda) Kota Tanjungbalai Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

2. METODE

Secara umum, bentuk penelitian ada dua yaitu bentuk kualitatif dan kuantitatif. Sesuai dengan pendapat Creswell penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang di anggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mempunyai tujuan untuk membuat penjelasan, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta fenomena yang diselidiki. Analisis dilakukan terhadap data yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, data, dan informasi. Jadi teknik analisis data dilakukan dengan penyajian data yang terdapat melalui keterangan yang diperoleh dari responden, selanjutnya diinterpretasikan sesuai dengan tujuan peneliti yang telah dirumuskan. oleh karena itu metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode peneltian kalitatif.

Penelitian ini dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tanjungbalai yang beralamat di Jl. Mt. Haryono no. 64 Kota Tanjungbalai, sumatera utara, indonesia. Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel (bagong suyanto, 2005:171). subjek penelitian ini menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan tersebut.

Informan penelitian (bagong suyanto,` 2005:172) meliputi beberapa macam, yaitu:

- 1) informan kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian,
- 2) informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, dan
- 3) informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. teknis analisis data yang digunakan adalah pendekatan model dengan pengumpulan informasi, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. teknik keabsahan data yang digunakan dalam mendapatkan hasil penelitian yang baik, perlu dilakukan validitas (pengabsahan) data. pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi data. triangulasi adalah salah satu cara mendapatkan data yang benar-benar absah dengan menggunakan metode ganda (bachri bachtiar, 2010: 56).

Penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi dengan penggunaan triangulasi sumber data dan triangulasi dengan metode. triangulasi sumber data dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara dari para informan yang dituju. Sedangkan triangulasi dengan metode dilakukan dengan mengkroscek/ mengecek data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yaitu data yang diperoleh dari wawancara, kemudian dicek dengan observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan implementasi sistem informasi administrasi kependudukan dalam meningkatkan pelayanan publik di kota tanjungbalai.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kulitatif implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai peneliti menggunakan 6 (enam) indikator dari model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn sebagai berikut:

1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Implementasi standar dan sasaran kebijakan menjadi poin penting karena pada dasar pembuatan kebijakan harus ditinjau dari aspek kepentingan suatu program untuk menuntaskan permasalahan-permasalahan publik terutama di masyarakat. Standar dan sasaran kebijakan ini berisi uraian yang ingin dicapai oleh program baik dalam jangka panjang, pendek, dan menengah. Apabila standar dan sasaran kebijakan kabur maka akan terjadi multiinterpretasi dan mudah menimbulkan konflik di antara agen implementasi (Subarsono, 2005:101). Standar dan sasaran yang disusun mencakup seluruh fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pemerintah yang melakukan pengelolaan administrasi kependudukan dalam hal ini peneliti khusus membahas tentang administrasi kependudukan dalam pengurusan Dokumen. Dalam pelayanan publik seperti pelayanan pengurusan Dokumen, masyarakat merupakan objek dan sasaran yang ingin dicapai dalam pelayanan pengurusan Dokumen. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menentukan sasaran dalam penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yakni memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Dalam pengurusan Dokumen, masyarakat harus mengikuti prosedur yang ada dalam proses pengurusan Dokumen. Prosedur dalam pembuatan KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian adalah sebagai berikut :

1. Pengusulan dilakukan secara online sesuai dengan mekanisme dan prosedur melalui Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK).
2. Dalam hal terdapat perbedaan data atau kekurangan data, kelengkapan data dan dokumen pendukung yang diperlukan disampaikan melalui data/dokumen dalam online.
3. Tidak ada permasalahan dan pelaksanaan disdukcapil dalam kebijakan pelayanan publik terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi penulis menyimpulkan terkait dengan tujuan dan sasaran kebijakan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil mengetahui tentang SIAK yang memberikan pelayanan kepada APBD dalam bidang kependudukan & pencatatan sipil melaksanakan harus sesuai dalam aturan yang diterakan oleh undang-undang 24 tahun 2013. Dikarenakan dokumen dapat dipercepat proses pembuatan dengan tidak adanya pungutan biaya, cepat, dan lancar setelah adanya aplikasi SIAK. Peneliti memperoleh dokumen dinas berupa peraturan pemerintah 23 tahun 2006 pasal 1 tentang administrasi kependudukan.

2) Sumber Daya

Implementasi Kebijakan dapat berhasil jika mampu memanfaatkan sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun non-manusia (financial). Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2008:141-144), sumber daya manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Dalam menjalankan implementasi kebijakan diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang sesuai dengan kemampuannya dalam bekerja. Sumber daya keuangan (financial) juga menjadi hal yang penting dalam mencapai keberhasilan suatu implementasi kebijakan.

a) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam kelancaran implementasi suatu kebijakan. Sumber daya manusia adalah seorang individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya oleh organisasi. Tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan kemampuan merupakan hal yang diharapkan oleh setiap instrumen pemerintah dalam hal ini dengan adanya sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya tentu akan menciptakan kinerja pelayanan yang maksimal dan memberikan manfaat positif bagi instansi tempat ia bekerja dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai.

b) Sumber Daya Infrastruktur (Sarana dan Prasarana)

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dibutuhkan adanya fasilitas dan sarana pendukung agar implementasi kebijakan tersebut berjalan dengan lancar. Sarana dan prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan tempat ia bekerja. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dianggap penting untuk menunjang pelaksanaan pelayanan pengurusan Dokumen yang efektif dan efisien. Berdasarkan observasi, dokumentasi Sumber daya Saran dan Prasaranan, ketersediaan komputer :

1. pelayanan 18 unit
2. perekaman 2 unit
3. cetak berkas 2 unit
4. Selper pelayanan 2 unit
5. perekaman 1 unit

Setiap Bidang ada 4 unit keliling pakai mobil pelayanan 2 unit, perekaman 1 unit. Sehingga pegawai yang bekerja dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik tanpa ada kendala terkait ketersediaan sarana atau pun kerusakan prasarana yang dapat memperlambat kinerja pegawai.

c) Sumber Daya Keuangan (Financial)

Faktor keuangan merupakan salah satu faktor penunjang yang sangat penting dalam implementasi suatu kebijakan karena rasanya mustahil suatu kebijakan dapat terlaksanadengan baik tanpa adanya ketersediaan anggaran guna mendukung berjalannya kebijakan tersebut. Tersedianya anggaran yang mencukupi dalam sebuah program atau kebijakan yang akan memperlancar segala aktivitas serta pemenuhan fasilitas dan saran pendukung yang dibutuhkan agar kebijakan tersebut dapat terlakasnaa dengan baik. Faktor keuangan merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan dalam mengimplementasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terutama dalam pengurusan dokumen keterbatasan anggaran hanya akan membuat kebijakan tersebut tidak berjalan dengan baik dan tidak menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan keinginan dan target dari pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi terkait dengan sumber daya yang dimiliki oleh para pelaksana implementasi sistem informasi administrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kota Tanjungbalai SDM para pelaksana sudah cukup baik. Dan dokumen mengenai SIAK sudah mampu menggunakan teknologi sebagai alat untuk proses pengimplementasian dalam meningkatkan pelayanan publik. Dilihat dari sumber daya infrastrukturnya fasilitas pelayanan yang diberikan pemerintah cukup baik. dan sumber daya keuangan untuk tugas fisik Tidak ada pungutan biaya sama sekali. Hal ini tentu belum sesuai yang diharapkan masyarakat dikarenakan belum semua mengetahui program SIAK, sebab dukcapil tidak menyeluruh untuk pelayanan berjalan. Dukcapil akan berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik ke masyarakat Kota Tanjungbalai.

d) Hubungan Antar Organisasi (Komunikasi)

Implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program. Kebijakan yang tidak dikomunikasikan dengan baik dengan pihak terkait pelaksana, tidak akan menghasilkan koordinasi dan dukungan yang baik. Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan. Semakin baik komunikasi maka asumsi-asumsi berbagai macam kesalahan akan semakin kecil terjadi. Oleh karena itu komunikasi penting dibangun antar badan pelaksana sehingga sasaran kebijakan semakin mudah tercapai. Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa masih kurangnya sosialisasi menyeluruh yang dilakukan pihak Dukcapil dengan pihak Kelurahan mengenai berkas- berkas yang harus dikumpulkan oleh pihak kelurahan. Observasi, dokumentasi hasil pengamatan penelitian dilapangan mengenai komunikasi di dalam organisasi yaitu pertama pihak instansi udah memberi pelayanan public terhadap masyarakat dan para pegawai dn kepala dinas saling bekerjasama dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Walaupun banyak masyarakat yang belum mengetahui program SIAK. Akan tetatpi pihak instansi terus bersosialisasi melalui cara langsung maupun mealalui web, radio.

e) Karakteristik Agen Pelaksana

Karakteristik dari agen pelaksana menjadi salah satu perhatian pusat. Pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya (dalam Agustino, 2008: 142). Pembagian kerja merupakan penjabaran tugas yang harus dikerjakan sehingga setiap orang dalam organisasi bertanggungjawab untuk melaksanakan tugas yang sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbaalai memiliki struktur organisasi terdiri dari Kepala Kantor Dukcapil, Sekretariat, dan terdiri dari dua seksi. Sub Bagian Program dan Keuangan, Sub Bagian Umum Perlengkapan dan Kepegawaian terbagi menjadi tiga bagian yaitu Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan terdiri dari dua seksi. Seksi Pendaftaran penduduk, Seksi Datang Penduduk, Seksi Indidtitas Penduduk.

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi peneliti dilapang an yang terkait karakteristik agen pelaksana Kepala Dinas berserta jajaranya saling berkordinasi dalam mengimpelementasikan SIAK dalam Meningkatkan pelayanan publik yang kemudian dibantu oleh pemerintah kota. Akan tetapi permasalahan implementasi SIAK dalam meningkatkan pelayanan publik perlunya kerjasama antara semua pihak yang terkait dalam meningkatkan pelayanan publik. Hasil pengamatan peneliti bahwa pegawai dapat bekerja dengan baik sesuai pekerjaan masing-masing.

f) Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi

1. Kondisi Sosial dan Ekonomi

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pengurusan Dokumen, faktor sosial dan ekonomi terutama dalam masyarakat juga sangat mempengaruhi terlaksananya program tersebut. Dikarenakan sebgas apapun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pengurusan Dokumen tersebut dirancang, akan tetapi jika faktor sosial dan faktor ekonomi masyarakat tidak berjalan dengan baik maka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pengurusan Dokumen tentu akan sulit terlaksana dengan baik.

a. Sosial

Dalam pelaksanaan suatu kebijakan, aspek sosial merupakan salah satu aspek yang sering kali diabaikan oleh para pelaksana kebijakan padahal faktor sosial sering kali berperan penting dalam keberhasilan kebijakan yang menjadikan masyarakat sebagai sasaran yang ingin dituju. Faktor sosial berkaitan dengan kondisi dan keadaan masyarakat kemudian tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah sudah sesuai dan dilakukan tanpa membeda-bedakan kondisi masyarakat, pelayanan yang merata tersebut dapat mempengaruhi respon masyarakat. Salah satu aspek sosial dilihat dari seperti apa respon yang muncul dari masyarakat terkait Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pengurusan Dokumen ini karena tanpa respon yang positif dari masyarakat sulit rasanya program tersebut dapat berjalan dengan baik.

b. Ekonomi

Sering kali respon yang kurang baik yang diberikan oleh masyarakat disebabkan oleh adanya hambatan atau masalah yang ada dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pengurusan Dokumen yang berkaitan dengan biaya yang dibutuhkan dalam pengurusan Dokumen, masalah ekonomi tersebut membuat masyarakat merasa bahwa pelayanan publik tidak membutuhkan biaya seperti yang selama ini digaungkan oleh pemerintah. Faktor yang berkaitan dengan ekonomi tersebut membuat masyarakat menjadi tidak percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan salah satu masalah yang sudah menjadi rahasia umum yakni adanya praktik percaloan dalam pengurusan Dokumen. Praktik percaloan ini muncul karena sulitnya masyarakat memperoleh blangko Dokumen sehingga masyarakat yang jelas membutuhkan adanya Dokumen sering kali mengambil jalan pintas guna menggunakan jasa calo dalam pengurusan Dokumen. Pengurusan Dokumen dengan menggunakan jasa calo tentu membutuhkan biaya yang tidak sedikit sedangkan jika melakukan pengurusan sesuai prosedur masyarakat tidak dipungut biaya.

c. Politik

Kondisi politik dalam implementasi sistem informasi administrasi kependudukan dalam meningkatkan Kebijakan pelayanan Publik kondisi politik tidak berkaitan karena, dalam pengimplementasian kebijakan SIAK Kepala Dinas bertanggung jawab dalam pengimplementasian. Kinerja implementasi publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Meter dan Van Horn adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan lingkungan eksternal. Kategorisasi ini mencakup: sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan suatu kebijakan atau program; Sejauh mana kelompok kepentingan-kepentingan itu mendukung; Karakteristik partisipan, apakah mendukung atau menolak; Bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan; Apakah elite politik menerima kebijakan.

g) Disposisi (Sikap Para Pelaksana)

Sikap para implementor sangat dibutuhkan dalam menjalankan sebuah kebijakan. Sikap penerimaan dan penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat berkaitan dengan keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Kebijakan publik biasanya bersifat top down yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan permasalahan yang harus diselesaikan. Maka gambaran komitmen dan kejujuran di perlukan untuk melihat konsistensi antara pelaksana kegiatan dengan agen yang ditunjuk. Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2002 :110) mengidentifikasi tiga unsur tanggapan pelaksana yang mungkin yang berkaitan dengan kemampuan dan keinginan untuk melaksanakan kebijakan yakni:

1. Respon implementor terhadap kebijakan,
2. Kognisi (pemahaman) para agen pelaksana terhadap kebijakann,
3. Intensitas disposisi impleemntor yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

Impelementasi kebijakan bisa jadi gagal ketika para pelaksana tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Berdasarkan Wawanacara, Observasi, Dokumentasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa pentingnya sikap implementor juga harus sejalan dengan apa yang sudah dirancang atau diatur. Ketika kebijakan tidak mencapai sasaran maka yang salah bukan program atau kebijakannya, tapi sikap dari para implementor yang tidak mampu menjalankannya dengan baik. Karena setiap kebijakan pasti sudah dirancang sedemikian rupa demi mencapai tujuan yang baik, dan tercapai atau tidaknya tujuan dari kebijakan tersebut bergantung pada sikap dan implementasi dari para agen pelaksana. Terlebih lagi untuk SIAK ini, sangat banyak implementor yang terlibat, maka pentingnya pemahaman akan kebijakan dapat membantu tercapainya sasaran dari kebijakan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan dan hasil penelitian yang telah di deskripsikan pada babsebelumnya maka penulis merumuskan kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai dan masyarakat kurang mengetahui tujuan dan sasaran dari implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pengurusan dokumen. Kurangnya pengetahuan masyarakat akan implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini dapat berdampak negatif bagi kelancaran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Terbatasnya pengetahuan masyarakat terkait implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai merupakan hal yang harus diperbaiki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menjadi lebih efektif dan efisien.

2. Sumber Daya

Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan pengurusan dokumen memiliki kompetensi dan kemampuan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat namun jumlah pegawai kurang memadai terutama saat menghadapi tingginya masyarakat yang membutuhkan pelayanan dokumen dan mengenai kompetensi dari para pegawai perlu dilakukan pelatihan dan pendidikan yang berkesinambungan guna mengontrol kompetensi para pegawai agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal sepanjang waktu.

3. Komunikasi dan Hubungan

Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai berjalan dengan baik karena masyarakat memahami maksud dari setiap informasi yang diberikan kepadanya dan hubungan yang terjalin antar pegawai dan masyarakat berlangsung dengan baik.

4. Karakteristik Agen Pelaksana

Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kompetensi dan kemampuan para pegawai yang diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dalam pengurusan dokumen.

5. Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi

Masyarakat antusias dengan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan masyarakat mendukung implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan karena dianggap dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen. Dalam pelaksanaan pengurusan dokumen, terbatasnya blangko dokumen membuat masyarakat yang melakukan pengurusan harus menunggu untuk waktu yang lama agar memperoleh blangko. Terbatasnya blangko dan proses pengurusan yang memakan waktu yang cukup lama membuat masyarakat sering kali mencari jalan pintas dengan melakukan pengurusan melalui calo.

6. Disposisi Implementor

Sikap dan respon yang ditunjukkan oleh para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai sudah baik dan kritik serta saran yang diberikan oleh masyarakat diterima dan disikapi dengan baik oleh pihak dinas. Masyarakat menilai bahwa ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan pengurusan dokumen perlu ditingkatkan agar mampu melayani seluruh masyarakat

5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis merekomendasikan dan memberikan saran sebagai berikut :

- 1) Sosialisasi informasi mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan perlu ditingkatkan supaya masyarakat semakin memahami manfaat dari pelaksanaan SIAK.

- 2) Jumlah pegawai dan fasilitas pendukung perlu ditambah agar mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat dalam kepemilikan dokumen.
- 3) Pelatihan dan pendidikan yang diberikan kepada pegawai perlu dilakukan secara berkesinambungan agar kompetensi dan kemampuan pegawai semakin baik ke depannya.
- 4) Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai perlu menambah ketersediaan dokumen agar masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk memperoleh dokumen tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Amrin, Tatang M. 2000. Menyusun Rencana Penelitian. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- [2]. Bagong Suyanto. 2011: 169 Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Prenada Media.
- [3]. Ibrahim, Amin. 2009. Pokok-Pokok Administrasi Publik & Implementasinya. Bandung: PT. Refika Aditama
- [4]. Moleong, Lexy. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- [5]. Agustino, Leo, 2008. *Dasar Dasar Kebijakan Publik*. Bandung :Alfabeta
- [6]. Nugroho, D, Riant. 2003. Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2006. Kebijakan Publik Untuk Negara Berkembang. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- [7]. Dwiyanto, Indiahono, 2009, Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy
- [8]. Purwanto, 2012: 17 Metodologi penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [9]. Singarimbun, 1989:17. Metode Penelitian Survei. LP3S Jakarta.
- [10]. Subarsono. 2005. Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi, Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- [11]. Sugiyono, 2013: 8 Metodologi Penelitian Kuantitatif dan kualitatif Bandung: Alfabeta.
- [12]. Tahir, Arifin, 2015, Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan pemerintah Daerah. Bandung : Alfabeta, cv
- [13]. Winarno, Budi, 2007, Kebijakan Publik Teori, proses dan studi kasus, Yogyakarta, Media Pessindo.
- [14]. Wirawan 2012: 156, 157 Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Jakarta: Kencana.
- [15]. Yayasan Obor Indonesia Anggota IKAPI DKI bekerja sama dengan Pusat Pembukuan.
- [16]. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi
- [17]. Undang-undang No. 24 Tahun 2013, Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- [18]. Peraturan Daerah (Perda) Kota Tanjungbalai No. 4 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK).[36]. Syafrina, Merri, Masrul dan Firdawati, 2019. *Analisis Komitmen Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dalam Mengatasi Masalah Stunting Berdasarkan Nutrition Commitment Index 2018*, Jurnal fk. unand, 8, hlm 233-243.