



## Efektifitas Penerapan *E-Government* Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen Dalam Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Aris Setiawan<sup>1</sup>, Dra. Rr Hermeni S, M.Si.<sup>2</sup>, Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP, M.Si<sup>3</sup>

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jl Prof. H. Soedarto, SN H, Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269  
website:<http://www.fisip.undip.ac.id> email:[fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

### Abstrak

Alasan yang melatarbelakangi penulis dalam menulis karya ilmiah ini bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen merupakan salah satu Kabupaten di Indonesia yang mendapatkan penghargaan dalam Best Of The Best e-Government Award 2007 dari Warta Ekonomi dalam bidang penerapan e-Government. Pada penerapan e-Government pada Kabupaten Sragen salah satunya diterapkan dalam program SIAK. SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil didalam menyelenggarakan layanan Kependudukan dan Catatan Sipil. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sragen berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sragen nomor 10 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pedoman utama penerapan SIAK diatur dalam Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Selain itu, SIAK juga diatur di dalam Keputusan Presiden Nomor 88 tahun 2004 tentang Pengelolaan Administrasi Kependudukan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektifitas penerapan e-Government pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen dalam program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) beserta kendala yang ditemui dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan program SIAK pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen sudah efektif terlihat dari pelayanan kependudukan yang lebih cepat. Tetapi masih ada kendala pada SDM yang menangani program SIAK, masih adanya petugas SIAK di kecamatan yang belum bisa mengoperasikan program SIAK karena tidak adanya pelatihan untuk operator SIAK.

Kata Kunci : e- Government, Efektifitas, Teknologi Informasi, SIAK

### Abstract

*Reasons of this paper is that the Population and Civil Registration Agency Sragen is one district in Indonesia which was awarded Best Of The Best e-Government Award 2007 from Warta Ekonomi in e-Government implementation. One implementation of e-Government in Sragen is application in SIAK*

*program. SIAK is a web-based information system that is based on the procedures and standards used specifically aimed at managing the administrative system in the field of population in order to achieve orderly administration and also help the officers to held in the population and civil registration service. Population Administration Information System in Sragen based on Sragen Local Regulation No. 10 of 2011 on the Implementation of Civil Affairs. The main guidelines for the application of SIAK regulated in Regulation No. 23 of 2006 on Population Administration and Government Regulation No. 37 of 2007 on the Implementation of Law No. 23 of 2006 concerning Population Administration. In addition, SIAK also regulated in Presidential Decree No. 88 of 2004 on Management of Population Administration.*

*The purpose of this study is determine the effectiveness of the implementation of e-Government at the Civil Registration and Population Agency Regency Sragen in the Population Administration Information System (SIAK) program and constraints encountered in implementation. This study uses descriptive qualitative type of method in order to obtain a clear picture of the object under study and draw conclusions.*

*The results shows that the application of SIAK program at Population and Civil Registration Agency Sragen is effective, visible, and run faster. But there are still this in dealing with human resources SIAK program, there are SIAK officers in districts that have not been able to operate the program SIAK to the absence of training for operators SIAK.*

*Keywords: e-Government, Effectiveness, Information Technology, SIAK*

---

<sup>1</sup> Aris Setiawan adalah mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro Semarang alamat email : andreas\_lasvegas@yahoo.com

<sup>2</sup>Dosen Ilmu Pemerintahan Fisip Undip

<sup>3</sup>Dosen Ilmu Pemerintahan Fisip Undip

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemanfaatan ICT dalam pemerintahan dikenal dengan electronic Government (e-Government). Seperti yang disebutkan dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Kebijakan penerapan e-Government dilakukan dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi . Kebijakan penerapan e-Government dikembangkan untuk membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah secara terpadu. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut meliputi pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik. Keberadaan kebijakan penerapan e-Government merupakan salah satu infrastruktur penting dalam pemerintahan. Kebijakan penerapan e-Government telah menjadi kebutuhan sekaligus tuntutan publik yang menginginkan informasi secara akurat, transparan serta accountable.

Kebijakan e-Government diimplementasikan dalam berbagai bidang dan lembaga pemerintahan. e-Government merupakan alat dari suatu perubahan system (organisasi, proses bisnis, sumber daya manusia dan standar operating procedure) dalam pemerintahan. E-Government memiliki fungsi utama sebagai alat bantu penciptaan perubahan dalam pelayanan dari pemerintahan kepada masyarakat. Masyarakat merupakan obyek penting yang pada akhirnya merasakan manfaat e-Government. Dengan berbagai manfaat yang diperoleh dalam penerapan e-Government banyak daerah- daerah yang mulai menggunakan e-Government dalam upaya memerikan pelayanan terbaik bagi masyarakat salah satunya Kabupaten Sragen dimana salah satu instansinya yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menggunakan program SIAK ( Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ) yang merupakan salah satu wujud dari penggunaan e-Government. Secara hukum sistem ini sudah dikukuhkan dengan Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan ditambah lagi dengan adanya Perda Kabupaten Sragen No 10. Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi di bidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran pemerintah daerah khususnya dinas kependudukan di dalam menyelenggarakan layanan kependudukan SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan seperti pengolahan data yang memerlukan waktu lama. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya .

## **B. Kajian Teori**

Defenisi Sistem Informasi Admnistrasi Kependudukan, yaitu suatu sistem berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dibidang kependudukan dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dalam menyelenggarakan layanan kependudukan. Dalam implementasinya, SIAK menerapkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang merupakan nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia, yang berlaku selamanya. Dalam SIAK, database antara kecamatan, kabupaten-kota, provinsi dan Departemen Dalam Negeri (Depagri) akan terhubung dan terintegrasi. Seseorang tidak bisa memiliki identitas ganda dengan adanya Nomor Identitas Kependudukan (NIK). Sebab, nomor bersifat unik dan akan keluar secara otomatis ketika instansi pelaksana memasukkannya ke database kependudukan.

Pengertian efektivitas menurut Handoko bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untukmencapaitujuan yang telah

ditetapkan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pencapaian tujuan merupakan ukuran yang banyak digunakan untuk menentukan efektifitas suatu organisasi<sup>1</sup>

Pendapat lain yang lebih lengkap seperti yang diungkapkan (Sondang P Siagian, 2001)<sup>2</sup> sebagai berikut bahwa efektifitas kerja berarti efektivitas penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang ditentukan artinya apakah suatu pelaksanaan tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung bilamana tugas itu diselesaikan dan tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakan tugas dan berapa biaya yang dikeluarkan .

Menurut pendapat (Gibson, 1996:34) mengatakan bahwa ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut<sup>3</sup> :

1. Produksi adalah merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Efisiensi adalah merupakan perbandingan (ratio) antara *output* dengan *input*.
3. Kepuasan adalah merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Keunggulan adalah tingkat dimana korganisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.
5. Pengembangan adalah merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa program Sistem informasi administrasi kependudukan(SIAK) dikatakan efektif dengan melihat dari indikator-indikator dibawah ini:

1. Hasil dalam melaksanakan program SIAK pelayanan yang dilakukan menjadi lebih cepat dan murah, dimana sebelum adanya program ini pelayanan dalam pembuatan KTP dan KK dapat mencapai waktu 1 minggu. Sekarang dengan menggunakan SIAK pelayanan dapat dilakukan hanya dengan waktu 5-10 menit.

Indikatornya adalah

- Hal yang mendasari dilaksanakannya program SIAK
- Kesiapan infrastuktur dalam penerapan SIAK
- Kesiapan SDM(sumber daya manusia) dalam penerapan SIAK
- Alur pembuatan KK dan KTP lebih cepat
- Waktu yang diperlukan lebih cepat
- Biaya yang dibutuhkan lebih murah
- Program SIAK membatu masyarakat dalam pelayanan kependudukan dengan cepat
- Program SIAK sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai

2. Keunggulan : program SIAK mempunyai keunggulan dalam kecepatan pengolahan data, dimana program ini menggunakan system online sehingga lebih cepat dalam pengolahan database kependudukan karena dengan menggunakan teknologi dalam pelayanannya masyarakat tidak perlu melalui sistem birokrasi yang lama, sehingga mempercepat pelayanan.

Indikatornya adalah

---

<sup>1</sup> Handoko, Hani. (1995) Manajemen Personalian dan Manajemen SDM. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.

<sup>2</sup> Siagian, Sondang P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed. 1, Cet. 10. Jakarta: Bumi Aksara

<sup>3</sup> Gibson, Ivancevich, Donnely. (1985) *Organisasi dan Manajemen, Perilaku Struktur dan Proses*. Jakarta : Erlangga

- Menyelenggarakan administrasi kependudukan yang berdasarkan ketepatan, kecepatan dan keakuratan data.
3. Kepuasan : dengan adanya program SIAK, masyarakat merasakan manfaat dari program tersebut sehingga mereka puas dengan adanya pelayanan menggunakan SIAK.
- Indikatornya adalah
- Program SIAK telah memenuhi kebutuhan masyarakat
  - Program SIAK telah sesuai dengan harapan masyarakat
  - Masyarakat memberikan respon positif

## **C. Metode Penelitian**

### **I. Tipe Penelitian**

Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif. Yang mana pengertian dari metode kualitatif adalah metode yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang Adapun yang dimaksud penelitian deskriptif ialah, suatu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas luasnya terhadap obyek penelitian pada suatu saat tertentu. Penelitian deskriptif hanya akan melukiskan suatu keadaan obyek atau persoalannya dan tidak dimaksudkan untuk mengambil atau menarik suatu kesimpulan yang berlaku umum.

### **II. Sumber Data**

#### **a. Sumber Data Primer**

Dalam penelitian kualitatif sumber data utama di dapat melalui wawancara atau pengamatan berperan serta merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya.

#### **b. Sumber Data Sekunder**

Sumber tertulis ini berupa buku dan majalah ilmiah juga termasuk dalam kategori ini. Sumber tertulis lainnya di dapat dari Lembaga Arsip Nasional atau ditempat-tempat arsip-arsip penting lainnya. Dokumen pribadi juga termasuk sumber tertulis lainnya. Yang termasuk kedalam dokumen pribadi adalah surat, buku harian, anggaran penerimaan atau pengeluaran diri rumah tangga, cerita-cerita seseorang tentang keadaan lokal, dan sebagainya.

### **III. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1. Wawancara mendalam**

Wawancara merupakan sebuah percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab.

#### **2. Studi Pustaka**

Studi Pustaka adalah teknik pengumpulan data dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berasal dari buku-buku, surat kabar, majalah, literatur, laporan-laporan, jurnal, yang bisa mendukung permasalahan yang diteliti.

#### **IV. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan data kualitatif. Dimana tahapan-tahapan analisis data dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Membaca atau mempelajari data, menandai kata-kata kunci itu, dan gagasan yang ada dalam data.
2. Mempelajari kata-kata kunci itu, berupaya menemukan tema-tema yang berasal data.
3. Koding.
4. Menulis model yang ditemukan.

Analisis data merupakan proses pencandraan (*description*) dan penyusunan transkrip interview serta material yang lain yang telah terkumpul. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu : (1) analisis data ketika peneliti masih dilapangan, dan (2) analisis data setelah kembali dari lapangan.

#### **PEMBAHASAN**

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi di bidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil didalam menyelenggarakan layanan kependudukan dan Catatan Sipil. Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berpedoman dasar pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Di dalam UU ini dijelaskan bahwa adanya pelayanan kependudukan dengan menggunakan SIAK untuk mengatasi masalah NIK ganda yang selama ini banyak terjadi di daerah, karena dengan adanya SIAK program ini telah terintergrasi nasional sehingga NIK hanya 1 (satu).

Selain itu juga masih terdapat berbagai peraturan pendukung lainnya sebagai penjelasan mengenai konsep maupun teknis SIAK. Peraturan tersebut antara lain Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Hal ini yang menjadi dasar dalam pelaksanaan SIAK. Seperti halnya diungkapkan informan bahwa SIAK merupakan program nasional untuk menasionalkan NIK (Nomor Induk Kependudukan) selain itu yang menjadi dasar kami dalam penerapannya adalah adanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Kemudian pemerintah daerah Kabupaten Sragen mengeluarkan Perda no 10 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, sehingga kami harus melaksanakan program tersebut. Kemudian informan lainnya menambahkan bahwa dasar dari penerapan

SIAK adalah untuk menasionalkan NIK (Nomor Induk Kependudukan), dimana dalam data penduduk program ini langsung terhubung ke pusat. Sehingga kemungkinan adanya NIK dobel sedikit dan untuk memberikan pelayanan yang cepat dalam bidang kependudukan kepada masyarakat.

Program SIAK merupakan kebijakan dari pemerintah yang memanfaatkan perkembangan dari teknologi informasi. Infrastruktur yang digunakan dalam penerapan SIAK antara lain, program aplikasi dan database SIAK, perangkat komputer, jaringan komunikasi data serta beberapa perangkat penunjang seperti printer, mesin laminating, dan tower pemancar sinyal radio. Seperti yang dijelaskan oleh informan bahwa untuk kesiapan infrasruktur di Kabuapten Sragen sudah cukup baik ini dengan di setujuiannya rancangan pembiayaan SIAK di APBD tahun 2010, selain itu juga mendapatkan bantuan dari Pemerintah Provinsi untuk itu kesiapan` infrasrukturnya mulai dari peralatan komputer sampai jaringannya wirelessnya sudah cukup baik.

Dalam penerapan SIAK sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan program tersebut. Disini petugas yang mengoperasikan SIAK dibagi menjadi dua, yaitu operator dan administrator. Untuk operator, ditempatkan pada setiap bidang. bidang yang ditempatkan petugas operator adalah Bidang Data dan Dokumen Kependudukan, Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil serta ditambah dengan operator yang ditempatkan di kecamatan tersebar di 20 kecamatan di Kabupaten Sragen. Di dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai 4 operator SIAK dan 2 administrator sedangkan di tiap-tiap kecamatan ada 2 operator. Hal tersebut karena menyangkut kerahasiaan dan tugas yang berbeda dengan operator. Tugas dari seorang operator yaitu menginput dan mengakses data kependudukan untuk selanjutnya dicetak menjadi dokumen kependudukan. Sedangkan tugas dari administrator yaitu untuk mengolah database kependudukan, melakukan perubahan data apabila terjadi kesalahan serta melakukan pemeliharaan database secara berkala. Dapat disimpulkan bahwa untuk hak akses, administrator memiliki hak yang lebih tinggi dibandingkan dengan operator. Seperti yang diungkapkan oleh Seperti yang dijelaskan oleh beberapa informan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kesiapan untuk SDMnya sudah siap, karena sebelum diterapkannya SIAK, para petugas yang menangani SIAK terlebih dahulu ikut pelatihan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat. Sehingga setelah mengikuti pelatihan mereka akan mudah dalam melaksanakan program SIAK, disamping itu keuntungan yang lainnya adalah mereka dapat memberikan ilmunya kepada operator-operator yang baru dalam melaksanakan SIAK. Selanjutnya untuk kesiapan SDM sendiri di Kecamatan Sambungmacan ini sangat siap, disini sebelumnya sudah ada pelatihan operator SIAK yang diadakan Dinas. Kecamatan Sambungmacan sendiri mempunyai 5 petugas yang mengurus Pelayanan dengan program SIAK.

Hal itu karena ada kebijakan dari Kecamatan Sambungmacan apabila terjadi antrian yang panjang dalam pembuatan KK dan KTP maka akan menambah 3 operator untuk mengatasi masalah itu. Operator tambahan tersebut telah dilatih oleh operator yang telah mendapat pelatihan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Untuk pembayaran insentif operator tersebut diberikan oleh Kecamatan Sambungmacan sebagai upah lemburan.

Dari kecamatan yang ada di Kabupaten Sragen yang mempunyai inisiatif untuk menambah jumlah operator SIAK hanya Kecamatan Sambungmacan, seharusnya semua kecamatan dapat mencontoh kebijakan yang dilakukan oleh Kecamatan Sambungmacan. Apabila terjadi kekurangan operator atau terjadi antrian panjang dalam pelayanan KK maupun KTP.

Sebenarnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah melakukan pelatihan untuk operator SIAK pada bulan Oktober 2011, sebelum SIAK dilaksanakan. Pelatihan Tersebut dilakukan hanya satu kali saja karena tidak ada anggaran untuk melakukan kegiatan itu. Selain itu dinas berasumsi semua operator telah mengerti tentang aplikasi SIAK dalam pelayanan kependudukan. Kemudian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak melakukan pelatihan lagi, mereka berasumsi semua operator yang mengikuti pelatihan sudah mengerti dan tidak ada aplikasi SIAK yang berubah .

Kabupaten Sragen mempunyai 20 kecamatan untuk masing-masing kecamatan mendapatkan 2 orang operator program SIAK yang telah mengikuti pelatihan. Jadi total operator SIAK di Kabupaten Sragen ada 40 orang operator. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil hanya memberikan insentif untuk operator SIAK sebanyak 2 orang disetiap kecamatan. Selanjutnya tergantung kecamatan untuk menambah petugas operator SIAK. Insentif yang diberikan dinas untuk petugas operator SIAK sebesar RP 50.000,- per orang setiap bulan.

Program SIAK diharapkan mampu memberikan bukti kepada masyarakat tentang perbaikan pelayanan kependudukan. Dengan sistem online, SIAK mampu memberikan pelayanan yang cepat karena apabila sebelumnya pelayanan database tidak bisa terhubung langsung dengan server. Sedangkan dengan SIAK database langsung terhubung dengan server sehingga mempercepat pelayanan. Untuk itu dalam pelayanan menggunakan SIAK pelayanan KK dan KTP menjadi lebih cepat. Hal ini sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh beberapa informan, bahwa dalam pelayanan menggunakan SIAK waktu yang dibutuhkan lebih cepat. Dimana pelayanan KK itu bisa dua hari selesai, sedangkan untuk KTP lima menit bisa selesai, ini karena SIAK merupakan sistem online sehingga apabila operatornya lincah pelayanan bisa cepat.

Pelayanan kependudukan selalu tidak lepas dari berapa biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa layanan. Dalam hal ini sebelum adanya SIAK biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan beragam ada yang Rp 10.000,- dan ada yang sampai Rp 10.000,-, untuk pengurusan KTP sedangkan untuk pembuatan KK bisa mencapai Rp 30.000,-. Setelah adanya program SIAK kemudian Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen menetapkan semua biaya dalam pembuatan KK dan KTP adalah Rp 8.000,- sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang diterima di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen.

Pelayanan kependudukan dengan menggunakan progama SIAK merupakan salah satu sistem yang dalam penginputan datanya, dengan menggunakan jaringan *wireless* atau *online* dan data dari penduduk ada di *server* yaitu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sehingga untuk ketepatan data dalam setiap pelayanan sangat penting, disini Dinas



Kependudukan dan Catatan Sipil menjamin ketepatan data di setiap penginputan data yang dilakukan operator kecamatan. Seperti yang dijelaskan oleh beberapa informan bahwa dengan menggunakan program SIAK telah menyelenggarakan pelayanan yang berdasarkan dengan ketepatan data, hal ini karena sebelum adanya SIAK itu ada coklit (pencocokan dan penelitian) penduduk sampai tingkat RT. Sehingga data yang di dapatkan akan tepat, dan pada waktu penerapan SIAK data yang tersimpan pada *database* sudah tepat

Program SIAK dalam pelayanannya menggunakan jaringan tower radio sehingga data yang dikirim melauai jaringan tersebut bisa cepat, hal karena dengan menggunakan frekuensi gelombang radio di setiap kecamatan untuk dapat menginput data dengan cepat. Namun dalam implementasinya program SIAK tergantung pada jaringan. Apabila jaringan tersebut di waktu musim penghujan yang banyak angin atau hujan lebat, jaringan akan terganggu dan proses penginputan data menjadi lambat. Biasanya pelayanan yang dilakukan di kecamatan-kecamatan nunggu jaringan tersebut normal kembali. Sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh beberapa informan bahwa untuk kecepatan data dalam pelayanan kependudukan dengan menggunakan program SIAK, itu tergantung dari jaringannya, apabila sedang hujan dan angin kencang maka jaringannya akan terganggu dan ini menghambat pelayanan, tapi biasanya tidak lama, setelah selesai hujan maka jaringan akan normal kembali.

Dalam hal penerapan SIAK di Kabupaten Sragen yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah menyelenggarakan administrasi kependudukan berdasarkan keakuratan data, dimana data-data yang telah masuk dalam database kemudian dilakukan kroscek ulang atau diteliti lagi datanya sama validnya. Untuk itu terbukti bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah menyelenggarakan administrasi kependudukan yang berdasarkan keakuratan data. Seperti yang dijelaskan beberapa informan bahwa dalam penerapan SIAK menurut saya untuk keakuratan data yang diberikan sangat akurat dan setelah dikroscek ulang hasilnya juga sama, karena sebelum SIAK ini dilaksanakan dilakukan dulu coklit (pencocokan dan penelitian) data sehingga data yang diberikan menjadi akurat.

Pelayanan di bidang kependudukan selalu mendapatkan respon dari masyarakat, adanya pelayanan yang lama membuat masyarakat menjadi pesimis dan tidak mau tahu terhadap pelayanan kependudukan, hal ini disebabkan oleh lamanya proses dari setiap pelayanan kependudukan dan biaya yang mahal disetiap pelayanan kependudukan.

Untuk itu perlunya terobosan baru dalam pelayanan kependudukan guna memberikan pelayanan cepat dan murah sehingga masyarakat memberikan apresiasi yang positif. Hal ini dijawab dengan adanya pelayanan yang baru menggunakan program SIAK yang telah terintergrasi nasional dan memakai sistem online sehingga masyarakat dapat terpenuhi kebutuhannya dan bisa memberikan respon yang positif. Seperti yang dijelaskan oleh beberapa informan bahwa masyarakat memberikan respon positif, karena kebutuhan mereka terpenuhi yaitu pelayanan yang cepat dan murah menggunakan program SIAK ini.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Dari penelitian yang dilakukan penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa adanya kebijakan program SIAK sudah efektif, menurut amanat Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang bertujuan untuk menasionalkan NIK (nomor induk kependudukan), dan dalam mengatasi masalah NIK ganda dengan program SIAK karena sudah terintegrasi nasional. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen melaksanakan program SIAK dengan adanya Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, atas dasar itu program SIAK mulai diterapkan di Kabupaten Sragen dalam pelayanan kependudukan. Serta upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan cepat dalam bidang kependudukan dengan program SIAK.
2. Dari segi infrastruktur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen dalam menerapkan program SIAK dalam pelayanan kependudukan sudah efektif dan siap melaksanakan kebijakan, terbukti dari adanya *tower radio* di masing-masing kecamatan untuk tersambungannya jaringan *wireless* serta dilengkapinya perangkat komputer di tiap kecamatan. Selain itu guna mengawasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen telah dipasang CCTV untuk pengawasan petugas dalam melayani masyarakat dalam mengurus kependudukan.
3. Untuk SDM dalam penerapan SIAK masih belum efektif terbukti pada Kecamatan Sragen, dimana mereka kurang bisa menguasai program dan karena minimnya pelatihan yang diadakan bahkan sekarang tidak diadakan membuat pekerjaan operator-operator tersebut kurang bisa menguasai program SIAK. Berbeda dengan operator yang ada di kecamatan yang terpencil pada Kabupaten Sragen yaitu Kecamatan Sambungmacan, disana operator sudah siap dan ada 5 orang yang khusus melayani kependudukan dengan program SIAK. Disini para petugas operator di Kecamatan Sambungmacan mendapat pelatihan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen, sehingga para petugas operator tidak kebingungan ketika melayani masyarakat dalam hal kependudukan dengan program SIAK.
4. Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan kependudukan menggunakan program SIAK sudah efektif. Terbukti dari pembuatan KK dan KTP menjadi lebih cepat. Pelayanan menggunakan program SIAK, masyarakat hanya membutuhkan waktu satu jam untuk pembuatan KTP bisa sampai selesai. Dengan menggunakan program SIAK pelayanan pembuatan KK empat hari bisa selesai.
5. Biaya yang dibutuhkan dalam pelayanan kependudukan menggunakan program SIAK belum efektif. Terbukti pada pembuatan KK biaya yang dikeluarkan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen sebesar Rp 8.000,-, untuk biaya pembuatan KTP biaya juga sebesar Rp 8.000,- setelah sampai di lapangan hasilnya berbeda

dengan apa yang telah ditetapkan tentang biaya dalam pembuatan KK dan KTP. Dimana dalam pembuatan KK warga harus mengeluarkan biaya Rp 10.000,- di kecamatan, ini karena adanya biaya tambahan untuk laminating sebesar Rp 2.000,- sama halnya dengan pembuatan KTP warga juga harus mengeluarkan biaya yang sama yaitu Rp 10.000,-. Sama halnya dengan KTP biaya yang Rp 2.000,- untuk laminating.

6. Program SIAK telah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai menunjukkan program ini efektif. Terbukti dapat mengurangi adanya NIK ganda dengan menasionalkan NIK. Selain itu sistem SIAK telah terintergrasi nasional sehingga mengurangi adanya NIK ganda. Program SIAK juga menawarkan pelayanan cepat dibidang kependudukan karena dengan menggunakan sistem *online* akan membantu petugas operator SIAK menginput data penduduk dengan cepat.
7. Ketepatan data dalam program SIAK sudah efektif, terbukti dengan *validnya* suatu data yang telah diverifikasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, diperoleh dari cokolit (pencocokan dan penelitian) data kependudukan. Kemudian data tersebut disimpan pada *database* Dinas, sehingga dengan program SIAK ini apabila data penduduk yang di *Input* oleh operator tidak tepat, secara otomatis *server* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak bisa menerima. Ini membuktikan bahwa dengan program SIAK telah menyelenggarakan administrasi kependudukan berdasarkan ketepatan data.
8. Program SIAK telah sesuai dengan tujuan dari kecepatan data yang dijanjikan sudah efektif. Terbukti dalam pelayanan kependudukan dengan sistem *online* membuat peng-*inputan* data penduduk menjadi cepat. Tetapi apabila musim penghujan maka jaringan akan terganggu dan pelayanan menjadi lambat. Terganggunya jaringan tersebut tidak lama karena tenaga ahli dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selalu siap untuk mendatangi kecamatan-kecamatan yang jaringannya bermasalah.

## B. Rekomendasi

Terdapat berbagai kekurangan yang ada dalam penerapan *e-Government* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen. Maka untuk kedepannya dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil perlu meningkatkan kompetensi SDM di tingkat kecamatan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan yang rutin untuk operator program SIAK. Terbukti masih adanya operator di Kecamatan Sragen yang belum menguasai program SIAK. Sehingga pelatihan bagi operator SIAK harus selalu diadakan.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus melakukan pendataan tentang kualitas dan kuantitas petugas operator SIAK.
3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil perlu menambah anggaran untuk melakukan pelatihan bagi operator SIAK sehingga membuat mereka semakin mahir dalam mengoperasikan program SIAK

4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil perlu memberikan kemudahan dalam pelayanan dengan membuat papan informasi yang berisi tentang syarat-syarat pembuatan KK dan KTP, mekanisme pembuatan KK dan KTP, waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan KK dan KTP, dan besarnya biaya pelayanan kependudukan dalam pengurusan KK dan KTP.
5. Perlu adanya tindakan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terhadap oknum petugas yang sengaja meminta bayaran tidak sesuai dengan biaya yang telah ditentukan. Dengan memberikan sanksi kepada oknum petugas yang melanggar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharaimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Budiardjo, Miriam. (2008). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fermana, Surya. (2009). *Kebijakan Publik Sebuah Tinjauan Filosofis*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media Group.
- Gibson, Ivancevich, Donnely. (1985) *organisasi dan manajemen, perilaku struktur dan proses*. Jakarta : Erlangga.
- Handoko, Hani. (1995) *Manajemen Personalian dan Manajemen SDM*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Siagian, Sondang P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed. 1, Cet. 10. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudarwan, denim. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung : Pustaka Setia.
- William N. Dun. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gajahmada University Press. Hal. 132
- Winarno, Budi. (2007). *Kebijakan Publik Teori dan Proses*.Yogyakarta: Media Pressindo.