

PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) GUNA MEWUJUDKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

(Studi Kasus Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya)

Oleh :

Mochammad Doddy Syahirul Alam

Pendahuluan

Indonesia di era globalisasi ini dihadapkan pada 12 tantangan utama, yaitu ketahanan pangan, ketahanan energi, ketahanan air bersih, kelestarian lingkungan, bencana alam, pendidikan, kesehatan, transportasi, pertanian-industri-jasa, pertahanan, teknologi komunikasi dan informasi, serta good governance. Untuk menjawab berbagai tantangan tersebut diperlukan upaya dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Salah satu solusi dari permasalahan tersebut adalah pembenahan sistem administrasi kependudukan.

Tanpa disadari semakin tingginya laju pertumbuhan penduduk yang tidak terkendali dan lemahnya layanan administrasi kependudukan akan memicu banyak hal, antara lain: kepemilikan kartu identitas (KTP) ganda, dan hak suara ganda saat pemilihan umum. Data kependudukan yang tidak rapi merupakan salah satu sumber masalah sosial di Indonesia. Masalah tersebut tidak bisa dipandang remeh. Permasalahan tersebut dapat diantisipasi dengan adanya administrasi kependudukan yang baik. Oleh karena itu, diperlukan sistem informasi terintegrasi untuk administrasi kependudukan Indonesia.

Sistem administrasi kependudukan pada dasarnya merupakan subsistem (bagian) dari sistem Administrasi Negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pemenuhan hak asasi setiap orang dibidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional dan lokal, dan dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar (komponen) dari administrasi kependudukan perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan.

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa mendapat pelayanan yang memuaskan.

Pada pendataan biodata penduduk yang masuk kecamatan/kota Palangka Raya memiliki permasalahan, sulitnya mencari arsip/berkas data-data penduduk. Hal ini mengakibatkan terlambatnya mendata penduduk yang seharusnya sudah masuk ke Pemerintah Kota Palangka Raya.

Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam suatu institusi. Apapun bentuk serta tujuannya, institusi dibuat berdasarkan visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaannya misinya dikelola oleh manusia. Jadi manusia, merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi. Seiring dengan perkembangan dan penyesuaian diri suatu institusi dalam hal ini pegawai negeri dengan perkembangan IPTEK dan perkembangan lingkungan, maka sumber daya manusia didalamnya harus pula dikembangkan agar dapat pula menyesuaikan diri dengan perkembangan institusi.

Pengembangan sumberdaya manusia perlu dilakukan terus menerus untuk menghindari sumber daya manusia yang usang pengetahuannya, yang tidak siap dalam menanggulangi perubahan yang terjadi.

Kemajuan teknologi yang sangat cepat mendorong setiap instansi untuk tetap mengikuti perkembangan teknologi dan terus meningkatkan kemampuannya dalam mengelola data-data dan informasi yang lebih akurat dan efisien yang dibutuhkan suatu instansi. Untuk itu suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah yang akan sangat membantu sebuah manajemen instansi pemerintah baik dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja instansi pemerintah itu sendiri, maupun dalam meningkatkan pelayanan ke masyarakat Kota Palangka Raya. Dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) maka pengolahan data akan lebih mudah dan efisien. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian berjudul :”**Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Guna Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan** (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya)l.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) guna mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kota Palangka Raya?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ?

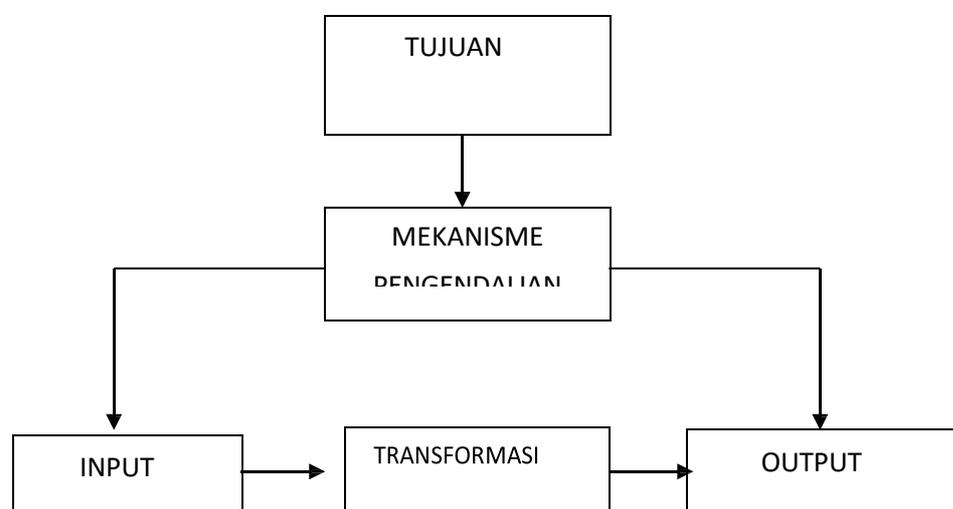
Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) guna mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kota Palangka Raya.

Konsep Sistem dan Informasi

Menurut Mcleod (2005) Sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta sesuai dengan definisi ini. Organisasi terdiri dari sejumlah sumber daya dan sumber daya tersebut bekerja menuju tercapainya suatu tujuan tertentu yang ditentukan oleh pemilik atau manajemen atau pimpinan.

Semua sistem tidak memiliki kombinasi elemen-elemen yang sama, tetapi suatu susunan dasar yang dapat digambarkan sebagai berikut :

Susunan Dasar Sistem



Sumber daya *input* dibuat menjadi sumber daya *output*. Sumber daya mengalir dari elemen *input*, melalui elemen transformasi, kepada elemen *output*. Suatu mekanisme kontrol memantau proses transformasi untuk meyakinkan bahwa sistem tersebut memenuhi tujuannya. Mekanisme kontrol ini dihubungkan pada arus sumber daya dengan memakai suatu lingkaran umpan balik (*feedback loop*) yang mendapatkan informasi dari output sistem dan menyediakan informasi bagi mekanisme kontrol. Mekanisme kontrol membandingkan sinyal-sinyal umpan balik dengan tujuan, dan mengarahkan sinyal pada elemen input jika sistem operasi memang perlu diubah.

Jika peraturan elemen-elemen ini digunakan untuk menjelaskan suatu sistem pemanas, misalnya, input merupakan bahan bakar, seperti gas atau batubara. Proses pemanasan bahan bakar menjadi panas (*output*). Mekanisme kontrolnya adalah *thermostat*, lingkaran umpan baliknya adalah kawat yang menghubungkan thermostat dengan pemanas, dan tujuannya adalah temperatur yang diatur pada *thermostat*.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang dimaksud dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standardisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan. Administrasi kependudukan meliputi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Tujuan SIAK

Tujuan adanya SIAK, yaitu :

1. Database kependudukan terpusat
2. Database kependudukan dapat diintegrasikan untuk kepentingan lain (statistik, Pajak, Imigrasi, dll)
3. Sistem SIAK terintegrasi (RT/RW, Kelurahan, Kecamatan, Pendaftaran Penduduk, Catatan Sipil, dll)

Implementasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) online, yang telah diatur dalam Keputusan Presiden (Keppres) No. 88/2004 tentang Pengelolaan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 18/2005 tentang Administrasi Kependudukan. Selanjutnya pemerintah memperkuat pengelolaan SIAK online dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Pada hakekatnya bahwa upaya tertib dokumen kependudukan atau tertib administrasi kependudukan, tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blangko-blangko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, tapi hendaknya harus tersistem, konkrit, dan pragmatis. Artinya mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui/mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital (*vital event*) yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kata lain dokumen kependudukan memiliki insentif/benefit bagi si pemegang dokumen atau penduduk.

Sistem Administrasi Kependudukan memiliki 3 komponen utama, yakni pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengolahan informasi. Dari operasional ketiga komponen tersebut selanjutnya dijabarkan sebagai aktivitas pelayanan kepada masyarakat dan institusi terkait.

- a. Pendaftaran Penduduk ; sarana untuk membangun basis data dan menerbitkan identitas bagi setiap penduduk dewasa dengan mencantumkan Nomor Penduduk sebagai identitas tunggal. Dari kegiatan pendaftaran penduduk ini kemudian diterbitkan 3 dokumen, yaitu : Biodata Penduduk, Kartu Keluarga, dan KTP.
- b. Pencatatan Sipil ; merupakan sarana untuk mencatat peristiwa penting yang dialami penduduk dan perlu dilegalisir oleh negara melalui penerbitan dokumen yang sah

menurut hukum dalam bentuk akta catatan sipil. Beberapa peristiwa penting yang harus dilaporkan diantaranya :

1. Akta kelahiran
2. Akta kematian
3. Akta perkawinan
4. Akta pengangkatan anak
5. Akta pengesahan anak

Pengelolaan Informasi Kependudukan; pengelolaan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil melalui suatu media atau alat yang akan menjadikannya sebagai informasi tentang perkembangan penduduk dari waktu ke waktu. Karena outputnya informasi, maka komponen ini sering disebut juga sebagai pengelolaan informasi.

Administrasi Kependudukan

Menurut ketentuan umum yang ada pada Bab I Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 yang dimaksud dengan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sedangkan yang dimaksud dengan Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang tinggal di Indonesia.

Selanjutnya masih menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Administrasi Kependudukan diarahkan untuk :

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi pelayanan publik yang profesional;
 2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
 3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
 4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan
 5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.
- Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk :
1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk;
 2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk;
 3. Menyediakan data dan informasi kependudukan 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;
 4. Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu; dan
 5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Prinsip-prinsip tersebut diatas menjadi dasar terjaminnya penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana yang dikehendaki oleh Undang-Undang ini melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) bertujuan 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;

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.

Rencana Prioritas

Pembangunan Sosial Budaya diorientasikan pada penciptaan tatanan masyarakat yang bermoral, beretika, dinamis, tertib, berbudaya, serta membangun kekuatan dan kemandirian lokal menuju kehidupan masyarakat madani yang memiliki kesadaran politik, hukum, dan menciptakan rasa aman masyarakat. Adapun rencana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya yang program dan kegiatan prioritasnya berkaitan langsung dalam hal pembangunan sosial budaya adalah sebagai berikut :

Program Penataan Administrasi Kependudukan Tahun 2013

- Peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan
- Implementasi sistem administrasi kependudukan
- Koordinasi kebijakan dalam administrasi kependudukan
- Pembangunan dan pengoperasian SIAK secara terpadu
- Penyediaan informasi yang dapat di akses oleh masyarakat
- Pembentukan dan penataan sistem koneksi jaringan SIAK
- Peningkatan perangkat SIAK dan Saprasi penunjang
- Peningkatan kapasitas kelembagaan
- Peningkatan kapasitas aparatur kependudukan
- Sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan
- Pengolahan informasi kependudukan
- Monitoring, evaluasi, analisa, dan pelaporan program administrasi kependudukan
- Sinkronisasi dan rasionalisasi data kependudukan
- Penelitian dan kerjasama dengan pihak perguruan tinggi masalah kependudukan.

(Sumber : RPJM Kota Palangka Raya periode 2008–2013)

Bidang Pengelolaan Pendaftaran Penduduk

Pengelolaan Pendaftaran Penduduk merupakan salah satu bidang yang sangat berperan penting dalam implementasi SIAK. Bidang Pengelolaan Pendaftaran Penduduk ini terdiri atas 1 orang Kepala Bidang, 3 orang staff administrasi (PNS), dan 9 orang staff operator SIAK (tenaga kontrak). Pendaftaran penduduk merupakan sarana untuk membangun basis data dan menerbitkan identitas bagi setiap penduduk dewasa dengan mencantumkan Nomor Induk Kependudukan, sebagai identitas tunggal. Dari kegiatan pendaftaran penduduk ini kemudian diterbitkan 3 dokumen yaitu Biodata Penduduk, KK, dan KTP.

Saat ditemui, Kabid. Pengelolaan Pendaftaran Penduduk (Pak Abramsyah) menyampaikan :

— pelayanan pendaftaran penduduk untuk pengurusan KTP Nasional dan Kartu Keluarga (KK) dilakukan setiap hari Senin hingga hari Jumat. Masyarakat yang ingin mengurus KTP harus mengisi formulir F 07, sedangkan masyarakat yang ingin mengurus KK harus mengisi formulir F 01 terlebih dahulu. Selanjutnya jika syarat-syarat lainnya sudah lengkap maka berkas dapat kami terima untuk diproses lebih lanjut.

Pengamatan dilapangan menunjukkan pelayanan pendaftaran penduduk telah dilakukan dengan baik. Pelayanan ini dilaksanakan selama 5 hari kerja yakni dari hari Senin hingga hari jumat pukul 07.30 – 15.00 Wib. Meski masih dilakukan secara manual pendaftarannya, masyarakat cukup terlayani dengan baik.

Pelayanan Pendaftaran Penduduk



Upaya peningkatan pelayanan pendaftaran penduduk ini dilakukan dengan menerapkan pelayanan —standar bank‖ dimana masyarakat dapat berinteraksi secara langsung dengan petugas. Selain itu pelayanan di bagian pendaftaran tidak menggunakan loket-loket tertutup seperti pada masa lampau. Pelayanan secara terbuka ini diberikan kepada masyarakat agar dapat menciptakan transparansi dan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Selain itu pelayanan secara terbuka ini diharapkan dapat menekan tindakan-tindakan pungli (pungutan liar) yang kemungkinan dilakukan oleh oknum pegawai Disdukcapil.

Pelayanan secara terbuka ini selain diterapkan pada loket pendaftaran juga diterapkan pada loket pengambilan KK dan KTP. Masyarakat yang sudah lengkap berkasnya akan diberikan resi pengambilan. Rata-rata waktu pengerjaan KK dan KTP di Disdukcapil adalah 3-4 hari kerja. Sehingga setelah 3-4 hari kerja tersebut masyarakat datang langsung untuk menanyakan penyelesaian KK dan KTP yang bersangkutan.

Loket Pengambilan KK dan KTP



Beralih kepada pendapat dari masyarakat yang disampaikan oleh Pak Panjung ialah sebagai berikut :

— Kalo menurut pengurusan KK dan KTP di Kantor Disdukcapil sudah cukup baik. Dari tata cara pelayanan, sikap dari petugas dari petugas sudah cukup baik dan biayanya cukup murah. Namun saya sebagai anggota masyarakat sebenarnya mengharapkan agar proses penerbitan KK dan KTP itu bisa lebih cepat dari yang sekarang. Kalo kata teman-teman yang sudah mendapat KK dan KTP mereka selesainya 3-4 hari kerja. Nah, semoga kedepan bisa lebih. Misalkan 1-2 hari kerja. Karena kami ini sambil bekerja. Jadi kalo terlalu lama, pastinya akan mengganggu kerjaan kita.

Secara umum masyarakat menganggap pelayanan di Disdukcapil sudah cukup baik. Tata cara pelayanan dan sikap petugas yang melayani dirasakan telah memberikan kenyamanan berurusan bagi masyarakat. Meski demikian masyarakat masih berharap agar proses penerbitan KK dan KTP dapat lebih cepat dari waktu 3 hari. Harapannya masyarakat tidak terlalu menunggu lama-lama, sehingga mereka dapat segera bekerja untuk urusan yang lain.

Terkait dengan biaya penerbitan KK dan KTP, Pak Abramsyah memberikan tanggapan sebagai berikut :

— Untuk biaya penerbitan KK dan KTP sesuai dengan Perda yakni sebesar Rp. 15.000.- (Lima Belas Ribu Rupiah). Cuman terkadang masyarakat secara sukarela seringkali memberikan biaya tambahan sebagai ucapan terima kasih. Kami pun tidak menolak karena hal tersebut hanya kerelaan dari masyarakat tidak dipaksa. Dari biaya tambahan yang diberikan oleh masyarakat biasanya kami simpan untuk dipergunakan sebagai biaya operasional pemeliharaan komputer yang ada di bagian pengelolaan informasi kependudukan.

Pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat seringkali memberikan biaya tambahan secara sukarela kepada petugas kasir. Petugas kasir kemudian menyimpannya untuk dilaporkan kepada pimpinan atas biaya tambahan yang diberikan oleh masyarakat. Biasanya pimpinan mengambil kebijakan untuk menggunakan dana swadaya masyarakat tersebut untuk pemeliharaan komputer yang ada saat ini.

Pendapat tersebut diatas diperkuat dengan Pendapat Ibu Rusini (masyarakat) berikut ini :

— Saya rasa pelayanan disini sudah cukup baik mulai dari pengurusan KTP dan KK. Soal biaya pun cukup murah yakni Rp. 15.000,- untuk pengurusan KK dan KTP. Mengenai biaya lebih yang diminta selain ketentuan tersebut, saya sendiri tidak merasa ada pemungutan demikian. Sepengetahuan saya biasanya masyarakat memberikan kelebihan pembayaran secara sukarela. Terlebih lagi bila penerbitan KTP dan KK relatif cepat bisa 3 hingga 4 hari kerjal.

Apa yang disampaikan oleh Bu Rusini tersebut memperkuat opini dari peneliti pelayanan Disdukcapil saat ini telah berubah. Kalau dulu syarat dengan berbagai pungutan liar (pungli) dan cenderung tidak transparan, saat ini relatif hal tersebut tidak terjadi. Transparansi (keterbukaan) dirasakan cukup baik oleh masyarakat maupun oleh peneliti sendiri. Dengan demikian pelayanan tersebut harus dipertahankan dan kalo perlu ditingkatkan agar supaya dapat mewujudkan pelayanan yang lebih prima.

Faktor Penghambat Bidang Pendaftaran Penduduk

Terkait dengan kendala (faktor penghambat) di bagian Pendaftaran Penduduk ialah sebagai berikut wawancara dengan Pak Abramsyah (Kabid. Pengelolaan Pendaftaran Penduduk) :

— Kendala dalam pelayanan pendaftaran penduduk adalah kesadaran masyarakat yang masih rendah. Sebagian masyarakat seringkali mengurus KTP dan KK ketika ada keperluan/urusan yang penting/mendadak. Sehingga seringkali kami didesak untuk segera menyelesaikan dokumen KTP dan KK lebih cepat dari ketentuan waktu yang berlaku saat ini. Selain minta cepat, sebagian masyarakat juga sering tidak melengkapi berkas/data

yang ditentukan. Sehingga berkas harus kami kembalikan untuk dilengkapi terlebih dahulu.

Pengamatan dilapangan menunjukkan bahwa apa yang disampaikan oleh Pak Abramsyah adalah benar. Sebagian masyarakat datang ke Disdukcapil mengurus KK dan KTP selalu dalam keadaan mendesak. Ada yang perlu untuk pengajuan kredit di Bank atau Lembaga Pembiayaan. Ada yang perlu untuk menikah. Ada yang perlu pembuatan ijin usaha. Dan masih banyak alasan lainnya. Menurut Perda yang ada ketentuan waktu pendaftaran KK dan KTP hingga penerbitannya membutuhkan waktu maksimal adalah 14 hari kerja. Namun dalam kenyataannya akhir-akhir Disdukcapil dapat memenuhi waktu penerbitan yaitu 3 hingga 4 hari kerja. Lebih cepat dari ketentuan Perda yang ada. Namun demikian sebagian masyarakat banyak yang mendesak untuk diterbitkan lebih cepat lagi yakni 1 atau 2 hari kerja. Inilah yang kadang-kadang membuat pelayanan kami sedikit terganggu dengan perilaku masyarakat yang tidak sabar. Terlebih jika datanya tidak lengkap, maka tentu akan mengganggu proses pengerjaan. Sehingga seringkali kami tidak menerima berkas jika datanya tidak lengkap. Adapun persyaratan berkas untuk pengurus KK dan KTP SIAK ialah :

- KTP lama (asli)
- KK lama (asli), dan
- Pas foto berwarna ukuran 3x4 (2 lembar)
- Surat pengantar dari Kelurahan dan Kecamatan tempat domisili

Bidang Pencatatan Sipil

Pencatatan Sipil merupakan sarana untuk mencatat peristiwa penting yang dialami penduduk dan perlu dilegalisir oleh negara melalui penerbitan dokumen yang syah menurut hukum dalam bentuk pencatatan sipil. Bidang Pencatatan Sipil ini merupakan salah satu bidang di Dinas Kependudukan Catatan Sipil yang berperan penting dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Pelayanan pencatatan sipil ini mengacu pada UU No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Penduduk, Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk.

Pencatatan Sipil menerbitkan beberapa dokumen meliputi :

- Akta Kelahiran
- Akta Kematian
- Akta Nikahbagi yang beragama Non-Muslim
- Akta Perceraian bagi yang beragama Non-Muslim

Untuk pembuatan Akta Kelahiran yang menjadi syarat penerbitan dokumen meliputi KTP Ayah, KTP Ibu, KK, KTP 2 orang saksi, Surat Keterangan Kelahiran dari dokter/paramedis yang membantu kelahiran.

Untuk pembuatan Akta Kematian yang menjadi syarat penerbitan dokumen meliputi KTP Almarhum, KK, KTP 2 orang saksi, dan Surat Keterangan Kematian dari dokter atau paramedis.

Untuk pembuatan Akta Nikah yang menjadi syarat penerbitan dokumen meliputi KTP mempelai pria, KTP mempelai perempuan, dan KTP 2 orang saksi.

Untuk pembuatan Akta Perceraian yang menjadi syarat penerbitan dokumen meliputi KTP Suami, KTP Istri, KK, dan KTP 2 orang saksi.

Pak Linjun selaku staff Bidang Pencatatan Sipil menyampaikan :

— Untuk pelayanan di Bagian Catatan Sipil ini kami menargetkan waktu penerbitan dokumen ialah 2 hari dengan ketentuan berkas persyaratan yang dibutuhkan harus lengkap.

Berdasarkan pengamatan di lapangan waktu pelayanan penerbitan dokumen dari Bidang Pencatatan Sipil rata-rata memang 2 hari. Jika ada dokumen yang lebih dari 2 hari diterbitkan biasanya berkas/data yang dibutuhkan kurang, sehingga terpaksa petugas harus menunggu terlebih dahulu pemohon untuk melengkapi berkas yang dibutuhkan.

Mengenai sarana dan prasarana yang ada, Pak Linjun menuturkan sebagai berikut :

—untuk saat ini kami di Bidang Pencatatan Sipil masih membutuhkan tambahan unit komputer untuk memproses dokumen yang diminta masyarakat. Komputer yang ada saat ini hanya ada 2 unit, dari kapasitas spesifikasi memang cukup untuk pengerjaan. Cuman untuk kecepatan pelayanan saya rasa perlu ditambah beberapa unit lagi.

Keadaan di lapangan menunjukkan bahwa kapasitas pelayanan yang ada saat ini cukup memadai. Yang harus ditingkatkan adalah kinerja dari masing-masing operator. Peneliti masih melihat adanya ketidakdisiplinan dalam hal jam kerja dan waktu pelayanan. Sebagai contoh jam pelayanan yang tertulis jam 7.30 tetapi seringkali pada jam tersebut petugas belum siap melayani. Sehingga kondisi demikianlah yang mengganggu terhadap kemampuan melayani masyarakat.

Faktor Penghambat Bidang Pencatatan Sipil

Mengenai faktor penghambat di Bidang Pencatatan Sipil sebagaimana dikemukakan oleh Pak Linjun ialah :

— Satu-satunya faktor penghambat kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar bisa lebih cepat adalah tidak adanya genset yang dimanfaatkan ketika listrik padam. Akhir-akhir ini pemadaman listrik secara bergilir cukup sering terjadi, sehingga hal ini mengganggu aktivitas pekerjaan.

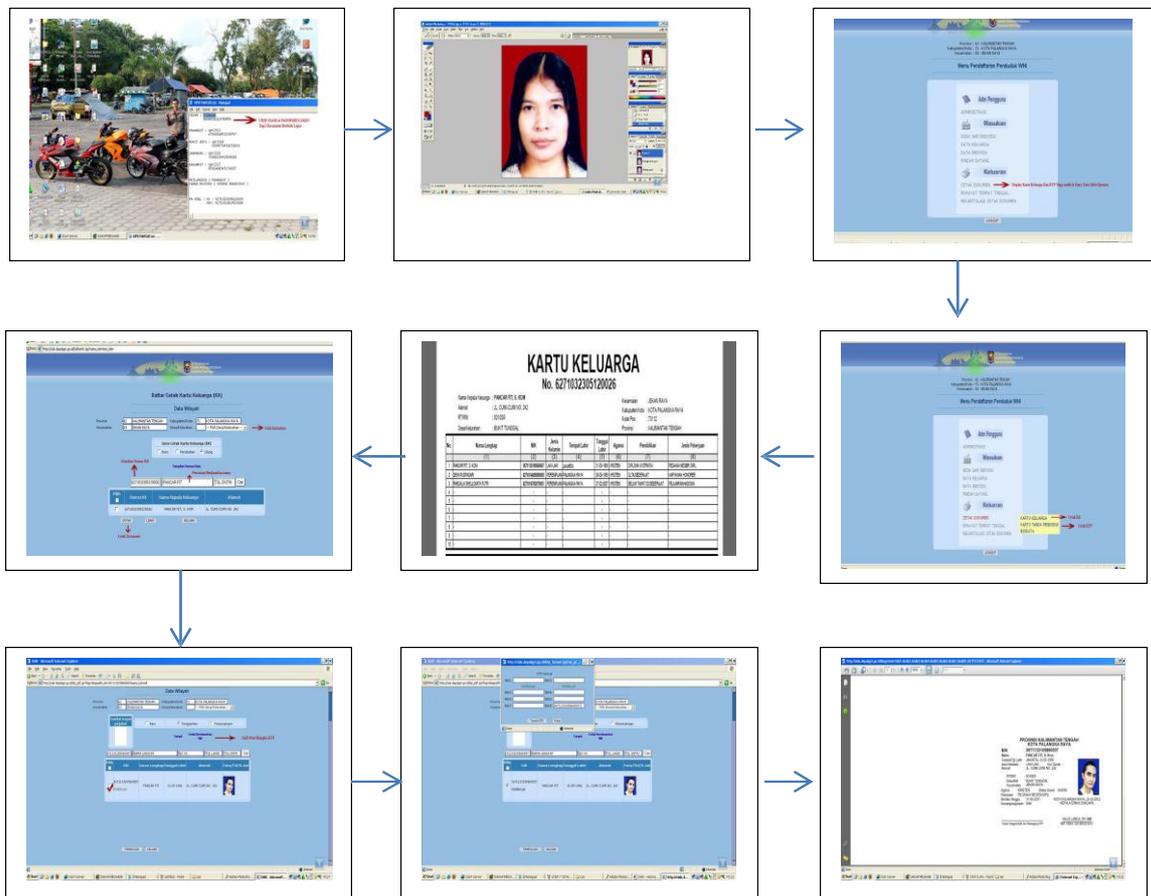
Pemadaman listrik yang saat ini seringkali terjadi cukup mengganggu aktivitas pekerjaan di Bidang Pencatatan Sipil. Target waktu pelayanan 2 hari terkadang harus diundur dikarenakan tidak dapat mencetak dokumen akta kelahiran dan dokumen yang lainnya. Hal ini dapat diatasi bilaman Kantor Disdukcapil memiliki pembangkit listrik sendiri berupa genzet.

Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan

Pengelolaan informasi kependudukan merupakan pengelolaan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil melalui suatu media yakni Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Berikut adalah alur proses input data ke SIAK adalah sebagai berikut :

Proses Input Data SIAK



Gambar diatas adalah proses input data (pendaftaran penduduk) sampai dengan penerbitan KK dan KTP SIAK. Adapun tahapannya dapat diuraikan sebagai berikut :

Langka I : Membuka aplikasi SIAK.

Langkah II : Memasukkan username dan password untuk petugas dengan masing-masing kelurahan beda passwordnya.

Langkah III : Membuka menu pendaftaran penduduk.

Langkah IV : Mengisi form Kartu Keluarga (KK).

Langkah V : Memeriksa hasil input data di form Kartu Keluarga dengan menampilkan form KK secara utuh.

Langkah VI : Mencetak Kartu Keluarga (KK).

Langkah VII : Mengisi Data Wilayah untuk pengisian KTP.

Langkah VIII : Mengisikan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Langkah IX : Mencetak KTP SIAK.

Masing-masing tahap tersebut harus dilakukan sekali waktu atau sekaligus artinya, ketika mengisi data satu orang penduduk maka harus diselesaikan sampai dengan pencetakan KK dan KTP. Pencetakan KK dan KTP tidak boleh dilakukan dalam waktu (hari) yang berbeda.

Berdasarkan pengamatan dilapangan nampak dengan jelas bahwa seluruh petugas operator yang berjumlah 9 orang bekerja dengan serius dengan mengoptimalkan waktu yang ada. Tidak ada yang nampak sedang bersantai. Hal ini tentu sangat dipengaruhi oleh target waktu yang dipasang oleh Kepala Disdukcapil bahwa penyelesaian KK dan KTP adalah 3-4 hari kerja. Meskipun dalam Perda sebagaimana disampaikan diatas dipatok 14 hari kerja.

Faktor Penghambat Bidang Pengelolaan Informasi

Adapun hambatan/kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pendaftaran penduduk menurut Kabid Pengelolaan Pendaftaran Penduduk (Pak Abramsyah) adalah sebagai berikut :

— saya rasa yang menjadi permasalahan utama dan selalu berulang yang pada akhirnya menjadi mengganggu kinerja kami adalah kerusakan yang terjadi pada komputer. Saat ini kami memiliki 9 unit Personal Computer (PC) yang dioperasikan oleh 9 orang operator. Komputer-komputer tersebut adalah hasil pengadaan tahun 2009. Sudah 3 tahun usianya. Cukup sering kami harus melakukan pemeliharaan dan perbaikan atas kerusakan.

Pada Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan mengoperasikan 9 unit komputer (PC) yang selalu online setiap hari. Dari spesifikasinya komputer ini sudah cukup memadai aktivitas operasional SIAK. Kerusakan/gangguan yang seringkali muncul adalah akibat dari seringnya pemadaman listrik di Kota Palangka Raya. Sehingga semua unit komputer harus dibackup dengan *Stavolt* dan *UPS*. Meski demikian tetap saja PC yang ada masih sering terganggu. Kalo nggak stavoltnya yang rusak perangkat keras lainnya juga sering rusak.

Beberapa kali sudah diajukan program peremajaan kepada Pemerintah Daerah melalui RENJA dan RKA setiap tahunnya. Tetapi masih belum ada tanggapan dari pemerintah. Kondisi demikian memaksa ada kebijakan tersendiri dari internal Disdukcapil untuk dapat memperbaiki kerusakan yang ada. Salah satunya ialah dengan memanfaatkan dana sukarela yang diberikan oleh masyarakat.

Menurut hasil penelitian bahwa faktor yang mempengaruhi didalam keberhasilan pelaksanaan SIAK guna mewujudkan tertib administrasi kependudukan menurut konsep implementasi kebijakan Edward III, dapat diuraikan menjadi :

Komunikasi, pengamatan dilapangan menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi antar petugas baik dalam satu bidang kerja maupun dengan bidang kerja yang sudah terjalin dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari proses kerja yang berjalan. Setiap petugas sudah menyadari betul apa yang menjadi tugas pokok dan fungsinya. Oleh karena itu tidak pernah terjadi tumpang tindih pekerjaan (*overlapping*). Meski sudah terbagi pembagian kerja yang jelas tidak berarti bahwa masing-masing petugas di bidang yang berbeda-beda berlaku *egosektoral*. Ketika terjadi kekurangan tenaga/petugas di suatu bidang, maka bidang lainnya yang kelebihan petugas harus siap mengisi kekosongan tersebut. Sebagai contoh soal waktu penerbitan KK dan KTP yaitu 3 hingga 4 hari kerja, ketika pimpinan Disdukcapil sudah menetapkan waktu ini maka seluruh staff dari bagian pendaftaran hingga operator harus berusaha untuk mewujudkannya yaitu *time service* penerbitan KK dan KTP 3 hingga 4 hari kerja.

SumberDaya, merupakan hal penting lainnya, menurut George C. Edward III, dalam mengimplementasikan kebijakan. Indikator sumberdaya-sumberdaya terdiri dari beberapa elemen, yaitu :

- a. *Staff*, pengamatan dilapangan menunjukkan bahwa setiap petugas disana selain sudah memahami tugas pokok dan fungsinya mereka terlihat cukup terampil untuk bekerja sesuai dengan bidang tugasnya. Bagian operator komputer, bagian pelayanan, maupun bagian administrasi lainnya dirasa sudah cukup terampil untuk bekerja.
- b. *Informasi*, pengamatan dilapangan menunjukkan bahwa antara pimpinan dan staff di Disdukcapil telah terjalin komunikasi dan informasi yang baik. Setiap ada perkembangan atau perubahan kebijakan dari Kepala Dinas selalu disampaikan secara utuh dan menyeluruh kepada seluruh staff yang ada di Disdukcapil. Dengan demikian diharapkan tidak ada kesalahpahaman didalam pelaksanaan pekerjaan.
- c. *Wewenang*, pengamatan dilapangan pembagian wewenang kepada bawahan berjalan dengan baik. Para Kepala Bidang tidak segan-segan untuk memberikan kewenangan kepada para Kepala Sub bidang untuk mengambil segala keputusan yang baik dalam menyelesaikan problem/kendala yang dihadapi dalam pekerjaan. Meski demikian Kepala Dinas dan Kepala Bidang tetap memberikan ruang kepada bawahan untuk berkonsultasi lebih lanjut.

Disposisi, adalah sikap dari pelaksana mengenai pelaksanaan suatu pelaksanaan kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.

Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi menurut George C. Edward III, adalah :

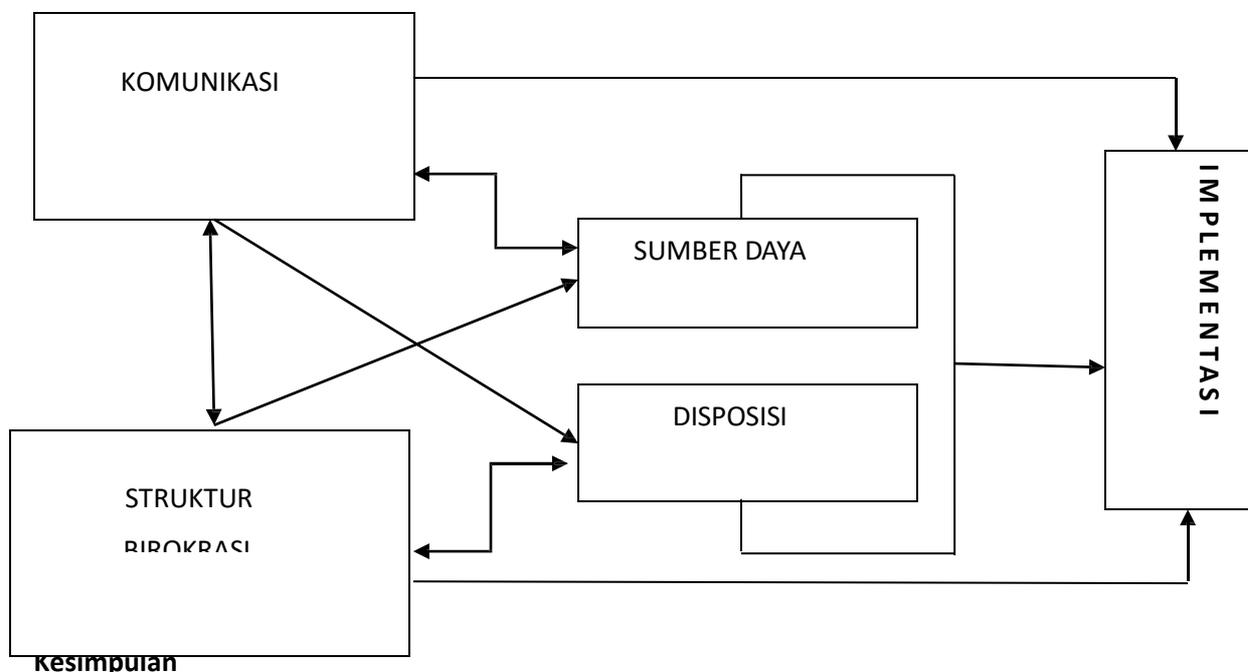
- a. *Pengangkatan birokrat*, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan; lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.
- b. *Insentif*, pengamatan di lapangan pengangkatan birokrat, baik pimpinan maupun bawahan telah memperhatikan kapasitas dan kapabilitas individu. Setiap orang yang diangkat dalam jabatannya telah diperhitungkan kemampuan dan pengalaman kerja yang dimilikinya. Dengan demikian diharapkan dapat bekerja secara maksimal. Mengenai pemberian insentif kepada staff sebagai bagian dari upaya untuk memberikan motivasi dan dorongan agar dapat bekerja dengan maksimal, telah dilakukan oleh manajemen Disdukcapil. Pimpinan sudah mengambil kebijakan untuk memberikan insentif berupa uang lembur bagi para operator SIAK yang bekerja tambahan diluar jam kerja.

Struktur Birokrasi, Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebarkan sumberdaya-sumberdaya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

Dua karakteristik, menurut Edward III, yang dapat mendorong kinerja struktur birokrasi/organisasi kearah yang lebih baik adalah : melakukan Standar Operating Procedures (SOPs) dan melaksanakan *fragmentasi*. SOPs adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (atau pelaksana kebijakan/administratur/birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada tiap harinya sesuai dengan standar yang ditetapkan (atau standar minimum yang dibutuhkan warga). Sedangkan pelaksanaan fragmentasi adalah upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan-kegiatan atau aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit kerja.

Struktur birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan kebijakan yang bersifat topdown, artinya Pemerintah Daerah-lah yang berwenang untuk menentukan struktur organisasinya. Dari pengamatan dan penelitian dilapangan mengenai struktur birokrasi dirasakan sudah cukup mendukung didalam pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian struktur organisasi yang ada saat ini dirasakan sudah cukup ideal.

Model Pendekatan *Direct and Indirect on Implementation* (George Edward III)



Berdasarkan hasil dan pembahasan sebagaimana tersebut diatas, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan SIAK Bidang Pengelolaan Pendaftaran Penduduk telah berjalan cukup baik. Bidang tersebut sudah dapat menunjukkan upaya-upaya untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari sikap petugas dalam melayani masyarakat yang mengutamakan kemudahan dan kecepatan pelayanan.
2. Pelaksanaan SIAK Bidang Pencatatan Sipil telah berjalan cukup baik. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa pelayanan dibidang tersebut sudah dapat terintegrasi dengan SIAK. Sehingga peristiwa kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian dapat direkam melalui SIAK.
3. Pelaksanaan SIAK Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan telah berjalan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari *timeservice* penerbitan dokumen KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan Akta Perceraian dengan waktu yang relatif cepat.
4. Faktor penghambat pelaksanaan SIAK meliputi dukungan anggaran operasional yang minim untuk pemeliharaan komputer, dan kesadaran masyarakat yang masih rendah untuk bisa bekerjasama melengkapi berkas dan bisa lebih sabar menunggu penerbitan dokumen.
5. Faktor pendukung pelaksanaan SIAK meliputi adanya komunikasi yang baik di internal Disdukcapil, adanya sumber daya manusia yang cukup, struktur birokrasi yang ideal, dan disposisi pengambil kebijakan yang cukup baik dan responsif.

Saran

Dengan memperhatikan kesimpulan tersebut diatas maka dapat disarankan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Walikota Palangka Raya diharapkan dapat lebih memperhatikan kebutuhan anggaran operasional di Disdukcapil Kota Palangka Raya. Sehingga pemeliharaan komputer tidak dibebankan kepada anggaran swadaya.
2. Masyarakat diharapkan dapat bersifat lebih arif dan bijaksana terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Disdukcapil Kota Palangka Raya.
3. Masyarakat diharapkan juga tetap kritis terhadap pelayanan Disdukcapil Kota Palangka Raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, William S. 2006. *Sistem Pengolahan Informasi* (Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Gie. The Liang, 1999. *Pengertian, Kedudukan, dan Perincian Ilmu Administrasi RI*. Yogyakarta: Nurcahaya.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan Umum*. Jakarta: STIA LAN Press.
- McLeod, Raymond. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Moekijat. 2005. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moleong, Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Van Meter, D. And C. Van Horn. 1975. *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*. Administration and Society 6,4 (1975).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 18 Tahun 2005 tentang Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 03 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.