

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL KOTA PALOPO

Nur Halisa^{1*}, Andi Rosdianti Razak², Abdi³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aimed to determine the implementation of the Population Administration Information System (SIAK) policy in electronic-based population services at the Civil Registry Office of Palopo City based on indicators of communication, resources, attitudes/dispositions, and bureaucratic structure. This study used a qualitative descriptive type of research, to provide an overview of the population administration information system (SIAK). The data analysis technique used data reduction, data presentation and conclusion. Then the data collection techniques used observation, interviews and documentation. The results of the study indicated that (a) Communication between the head of the service and the employees had been going well in terms of carrying out the duties and responsibilities given and carried out in accordance with the applicable rules; (b) The resources, tools/or facilities were sufficient but only needed to improve what was not yet available; (c) Attitude/disposition, the community in accessing the system easily because of the friendly attitude built by employees; (d) Bureaucratic structure, a stipulation in responding to an employee who worked, a provision that was applied by the service.

Keywords: *administration, policy, population, siak*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan kependudukan berbasis elektronik di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Palopo berdasarkan indikator komunikasi, sumber daya, sikap/disposisi, struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, untuk memberikan gambaran mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (a) Komunikasi, komunikasi yang dilakukan antara kepala dinas dan para karyawan(i) sudah berjalan dengan baik di lihat dari segi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan di jalankan sesuai dengan aturan yang di berlakukan; (b) Sumber daya, alat/atau fasilitas yang di gunakan sudah cukup memadai akan tetapi hanya perlu meningkatkan apa yang belum ada; (c) Sikap/disposisi, masyarakat dalam mengakses sistem dengan mudah karna sikap ramah yang di bangun oleh karyawan; (d) Struktur birokrasi, sebuah ketetapan dalam menyikapi sebuah karyawan yang bekerja sesuatu ketentuan yang di terapkan oleh dinas.

Kata kunci: administrasi, kebijakan, kependudukan, siak

* nurhalisa@gmail.com

PENDAHULUAN

Indonesia pada dasarnya, dalam suatu instansi pemerintah sudah seharusnya melakukan pelayanan negara yang sesuai dan berdasarkan pada Undang-Undang Negara Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Negara. Undang-Undang tersebut antara lain berupaya memperlakukan warga negara sebagai penduduk (*citizens*) daripada klien dan diarahkan untuk kepentingan pelayanan negara.

Dalam merumuskan kebijakan, pemerintah juga harus memperhatikan dampak dari kebijakan tersebut. Kebijakan dapat merugikan masyarakat, dan sebaliknya dapat memfasilitasi akses publik atau masyarakat terhadap layanan yang disediakan pemerintah. Tata kelola suatu negara, baik dalam perumusan kebijakan maupun dalam refleksi rencana pembangunan yang ada, tetap harus mempertimbangkan faktor kependudukan.

Keakuratan dan ketersediaan data kependudukan yang berkembang di negara kita merupakan aspek yang sangat penting. Untuk itu diperlukan kerja keras dari penyelenggara negara tingkat pusat hingga terendah untuk mengumpulkan dan memastikan ketersediaan data kependudukan dalam rangka mendukung informasi

kependudukan untuk pengembangan kebijakan.

Oleh karena itu merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pemerintahan dan penyelenggaraan negara, memberikan kepastian hukum dalam melakukan kegiatan yang berkaitan dengan pembangunan kependudukan hukum dalam melakukan kegiatan yang berkaitan dengan pembangunan kependudukan dan perlindungan terhadap hak-hak individu penduduk.

Perlindungan tersebut berupa pelayanan negara melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Peningkatan keteraturan dan keterpaduan pengelolaan kependudukan akan sangat berguna bagi perumusan kebijakan, perencanaan dan pelaksanaan berbagai program pembangunan. Dengan kemajuan teknologi informasi, diperlukan adanya dukungan berbagai kegiatan termasuk pelayanan pengelolaan kependudukan. Sehubungan dengan itu, untuk memudahkan administrasi kependudukan, keberadaan sistem pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang terintegrasi memungkinkan adanya *database* kependudukan.

Sistem administrasi kependudukan merupakan subsistem dari departemen administrasi negara yang memegang peranan sangat penting dalam pemerintahan dan pembangunan daerah tempat tinggal penduduk Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada dasarnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan atas penetapan jati diri dan identitas hukum atas penetapan setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduknya atau di luar wilayah negara Republik Indonesia.

Pada sistem administrasi, layanan *database* dirancang untuk memudahkan pegawai dalam melayani masyarakat, dan tentunya memberikan dampak positif bagi masyarakat itu sendiri. (Suriadi & Muhammad, 2013).

SIAK terdiri dari adanya komponen yang berupa aplikasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan menggunakan sistem data base dan jaringan komunikasi. Komponen-komponen tersebut dapat digambarkan sebagai: Aplikasi pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil dikembangkan dalam konteks pelayanan pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil.

Data yang terkumpul kemudian dimasukkan ke dalam komputer dalam bentuk aplikasi entri data dengan memasukkan data yang terkumpul secara bertahap mulai dari RT, RW, Desa/Kelurahan hingga Kecamatan. Selanjutnya entri data kecamatan tersebut, masuk ke dalam *database* kependudukan Kabupaten/Kota untuk diolah. Pengolahan *database* yang difasilitasi dengan aplikasi layanan dokumen kependudukan, salinan akta-akta, *modul verification*, pelaporan dan penyebaran informasi untuk kepentingan internal maupun eksternal manajemen dalam pengambilan keputusan di tingkat Kabupaten/Kota.

Dalam hal ini, pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melayani masyarakat perlu memperhatikan pelanggan yaitu masyarakat. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat diberikan pelayanan yang memenuhi indikator pelayanan yang baik yaitu, kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan, keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, serta kemudahan mendapatkan pelayanan seperti yang diamanatkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan KTP-Elektronik merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan, karena KTP-Elektronik menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam satu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dan sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 63 ayat (1) menjelaskan bahwa, “penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap, dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) (Wijaya, 2017).

Administrasi publik adalah sistem manajemen pelayanan pemerintah bagi masyarakat. Kemajuan teknologi, serta perubahan sosial dan ekonomi, telah mendorong kebutuhan masyarakat sehingga mendorong pemerintah untuk mengenali kebutuhan mereka, dan tuntutan tersebut harus ditanggapi oleh pemerintah dalam bentuk sistem manajemen informasi publik. Administrasi dilakukan secara global atau fungsional. (Beddy Iriawan Maksud 2017).

Permasalahan Penelitian ini berdasarkan dengan pelayanan administrasi kependudukan catatan sipil yang masih sering terjadi hal-hal yang mengacu pada pemalsuan identitas serta data yang sifatnya ganda yang disebabkan kurang akurat data-data yang berkaitan dengan kependudukan, dalam kepengurusan Kartu Tanda Penduduk masih memerlukan banyak waktu yang lama dikarenakan masih ada beberapa pegawai yang menyalagunakan sistem informasi pelayanan administrasi, serta masih ada kesalahan pada saat penertiban Kartu Tanda Penduduk seperti tanggal lahir yang tidak sesuai.

Permasalahan dalam penelitian ini mengacu dari peninjauan kembali keberhasilan implementasi dan apa yang menjadi hambatan dalam pelaksanaannya latar belakang masalah yang menggambarkan masalah-masalah yang mungkin dihadapi dan inti dari fenomena yang akan diteliti.

Terkait dengan Sistem informasi administrasi kependudukan, Kota Palopo juga menjadikannya sebagai salah satu faktor utama yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena sebuah hak wewenang para pegawai dinas kependudukan catatan sipil Kota Palopo merupakan sebuah wadah dalam pelayanan kartu tanda penduduk dan

beberapa pelayanan lainnya seperti pelayanan akta kelahiran, kartu keluarga, dll.

Menurut Edwards (Winarno, 2007:174), studi implementasi kebijakan adalah krusial bagi *public administration* dan *public policy*. Implementasi kebijakan adalah salah satu tahap kebijakan publik, antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan sangat baik. Sementara itu, suatu kebijakan yang telah direncanakan dengan sangat baik, mungkin juga akan mengalami kegagalan, jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.

Pengertian sistem secara sederhana suatu sistem dapat diartikan suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variable-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu menurut Lucas (1987) dalam Margono (2001). Informasi adalah data yang telah diubah menjadi konteks yang

berarti (O'Brien, 2006), dalam bentuk yang berguna (Gelinas dan Dull, 2008), dan semua keterangan yang bermanfaat untuk pengambil keputusan manajer dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Gaol, 2008).

Information generation adalah proses menyusun, mengatur, dan menyajikan informasi kepada pengguna (Hall, 2008). Karakteristik informasi yang berguna menurut Hall (2008) adalah *relevance, timelines, accuracy, completeness dan summarization*.

Pengertian Administrasi Kependudukan sebagaimana dijelaskan dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Maka Administrasi Kependudukan haruslah diselenggarakan dengan baik. Didalam penjelasan atas Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan, menjelaskan bahwa: "Administrasi

kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian penyelenggara administrasi negara”.

Dari segi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif (Penjelasan atas Undang-Undang Nomor. 23 tahun 2006).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian administrasi memiliki beberapa pengertian, yaitu: pertama, usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara cara penyelenggaraan pembinaan organisasi, kedua, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan serta mencapai tujuan, ketiga, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah, keempat, kegiatan kantor dan tata usaha (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994).

Dalam penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan dimana yang berperan penting dan yang berkewajiban menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan adalah pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/kota. Peran

pemerintah adalah menjamin kepentingan pribadi setiap orang bebas dan terbuka (Thoah, 2008). Mengenai peranan dari Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/kota sebagaimana diatur dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yaitu: Pemerintah berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan administrasi kependudukan secara nasional, yang dilakukan oleh Menteri dengan kewenangan meliputi: 1). Koordinasi antar instansi dalam urusan Administrasi Kependudukan; 2). Menetapkan sistem, kebijakan, dan standar pelaksanaan pengelolaan kependudukan dan sosialisasi pengelolaan kependudukan; 3). Pembinaan pembimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan urusan administrasi kependudukan; 4). Mengelola dan menyajikan data kependudukan secara nasional; dan 5). Pencetakan, penerbitan dan distribusi blangko dokumen kependudukan Sedangkan untuk Pemerintah Provinsi diatur di dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yaitu: Pemerintah Provinsi berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan,

yang dilakukan Gubernur dengan kewenangan.

Pengeritan Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (A. Patra M dan Jazim Hamidi (2006) dalam Pramana (2009)).

Menurut Munir (2002) dalam Pramana (2009) Pelayanan publik adalah kegiatan seseorang atau sekelompok orang, atas dasar faktor material, melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu, serta sesuai dengan hak orang lain, untuk berusaha mencapai kepentingan orang lain. Pelayanan sosial adalah upaya seseorang atau sekelompok orang atau beberapa badan untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu (Thoha, 2002).

Pelayanan masyarakat sering juga disebut pelayanan umum/publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu (Thoha, 2001).

Pelayanan masyarakat secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan

pemerintah untuk memberikan jasa (*service*) kepada masyarakat baik berupa pengaturan maupun penyediaan pelayanan atas dasar tuntutan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan aktifitas sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam ilmu politik dan administrasi negara, pelayanan publik merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah (*sector public*) kepada masyarakat. Untuk kepentingan dalam penelitian ini, pelayanan yang dimaksud merupakan jenis-jenis pelayanan yang bersifat administratif dimana dibutuhkan masyarakat diantaranya adalah pelayanan pendaftaran penduduk, Pelayanan KTP (Pramana, 2009). Dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa pelayanan berarti berusaha membantu mempersiapkan (merawat) faktor kebutuhan orang lain, berusaha untuk mencapai kepentingan orang lain sesuai dengan hak orang lain. Sejalan dengan itu adapun yang dimaksud pelayanan dalam tulisan ini adalah pelayanan publik yang dilakukan pemerintah lokal, dalam hal ini pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan bagi anggota

masyarakat dalam mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kepentingan bersama (Rasyid (1994) dalam Pramana (2009)).

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok atau pemerintah/instansi yang sah untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat yang berdasarkan atau sesuai dengan standar atau peraturan yang berlaku hingga publik mendapatkan haknya secara adil dan merasa puas atas apa yang diberikan pemerintah.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif, untuk meliti masalah-masalah yang membutuhkan studi mendalam dan memberikan gambaran mengenai sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dalam pelayanan kpendudukan catatan sipil Kota Palopo. Metode kualitatif inilah yang nantinya akan digunakan untuk memperoleh data yang lebih rinci dan secara mendalam.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian secara berulang terhadap suatu objek

pengamatan pada tempat yang sama ataupun berbeda; wawancara, dilakukan guna memperoleh data primer tentang sistem informasi administasi kependudukan. Teknik wawancara dengan melakukan hubungan komunikasi atau berhadapan langsung antara pewawancara dan terwawancara dengan maksud menghimpun informasi dari wawancara tersebut. Wawancara difokuskan untuk memperoleh data mengenai sistem informasi administrasi kependudukan dan studi dokumentasi, dilakukan guna mendapatkan data sekunder dengan cara melakukan kajian terhadap data-data dokumen pribadi dan dokumen resmi, baik visual maupun berupa tulisan yang berkaitan dengan masalah penelitian berupa implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa. Sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dalam pelayanan kependudukan berbasis elektronik di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Palopo.

Hasil penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Pelayanan Kependudukan Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Palopo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan kependudukan berbasis elektronik di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Palopo. 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 Pencatatan Sipil Kota Palopo yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dengan skala nasional dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang ada di Kota Palopo.

Dari hasil kajian dan riset George C. Edwards III ada empat variabel dalam kebijakan publik yaitu komunikasi, sumber daya, sikap dan struktur birokrasi sebagai berikut:

Komunikasi

Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat

kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkan. Di samping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan. Jika para aktor pembuat kebijakan telah melihat ketidakjelasan spesifikasi kebijakan sebenarnya mereka tidak mengerti apa sesungguhnya yang akan diarahkan. Para implementor kebijakan bingung dengan apa yang akan mereka lakukan sehingga jika dipaksakan tidak akan mendapatkan hasil yang optimal. Tidak cukupnya komunikasi kepada para implementor secara serius mempengaruhi implementasi kebijakan. Dalam hasil penelitian ini yang di dapatkan oleh seorang peneliti seperti yang dikatakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo mengatakan bahwa “Dalam hal ini yang dikomunikasikan dengan pihak karyawan dan pihak operator tentang bagaimana pola kebijakan dan

ketentuan aturan tentang sistem pelayanan administrasi yang di perlakukkan, sesuai kebijakan tersebut para karyawan menjalankan dengan baik, dan dapat kita ketahui operator Pelayanan kependudukan berjalan dengan sistem yang kami tentukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo”.

Sedangkan menurut pendapat salah satu karyawan yang bernama Pak Anto mengatakan bahwa, “Segala sesuatu aturan sistem administrasi yang diterapkan oleh dinas, kami para karyawan melakukan tugas sesuai dengan tanggungjawab masing-masing pekerjaan yang dikerjakan”.

Jadi dalam penelitian ini para karyawan(i) dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan di jalankan sesuai dengan aturan yang berlakukan kepada karyawan Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Palopo. Dan ternyata bahwa komunikasi sangatlah perlu dilakukan apa bila komunikasi kurang dalam dunia organisasi dan bahkan dalam dunia perkantoran dan bahkan di dinas kependudukan itu sangat di perlukan sesuai program kerja masing dalam bidang yang diberikan. Jadi penerapan dalam dinas sangat baik sesuai dengan apa yang sudah diterapkan oleh kepala

dinas dan salah satu karyawan/operator SIAK.

Dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berjalan dengan apa yang telah diharapkan oleh pihak pimpinan maupun para karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo dan bahkan apa pula diterapkan di berbagai kalangan masyarakat Kota Palopo.

Sumber Daya

Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk sistem kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Menurut hasil observasi yang di kemukan oleh saudara Andrianto yang mengatakan bahwa “Sistem pelayanan kependudukan dalam hal ini apa yang sudah kami dapatkan dan apa yang sudah kami lakukan bahwa program ini berjalan sesuai dengan harapan karna segala fasilitas yang memadai untuk mengakses Sistem Informasi

Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil lainnya di dinas”.

Sedangkan Seperti pula yang dikatakan oleh ibu Hermina bahwa “Fasilitas yang kami gunakan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil semua cukup memadai dalam pelayanan administrasi baik berupa el-KTP, akta kelahiran, maupun persuratan pindah masuk, hanya saja yang kami harapkan kedepannya bagaimana meningkatkan atau mempertahankan pelayanan.

Dari hasil observasi diatas dapat saya simpulkan bahwa sesuai dengan harapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan warga masyarakat Kota Palopo, dengan ketentuan alat/atau fasilitas yang digunakan sudah cukup memadai akan tetapi hanya perlu meningkatkan apa yang belum ada sehingga kedepannya bisa menjadi jauh lebih baik dan sesuai dengan harapan dan tidak ada kesalah pahaman dalam bekerja seperti terapan etika dalam bekerja.

Jika terdapat Sumberdaya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para

pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu perlu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Ketidakmampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energi merupakan hal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus, paling tidak mereka harus menguasai teknik-teknik kelistrikan.

Informasi merupakan sumberdaya penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada Peraturan Pemerintah dan Undang-Undang. Kenyataan di lapangan bahwa tingkat pusat tidak tahu kebutuhan yang diperlukan para pelaksana di lapangan. Kekurangan informasi/pengetahuan bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bertanggungjawab, atau pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan inefisien. Implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada.

Sumber daya lain yang juga penting adalah kewenangan untuk menentukan bagaimana program dilakukan, kewenangan untuk membelanjakan/mengatur keuangan, baik penyediaan uang, pengadaan staf, maupun pengadaan supervisor.

Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan, serta dana yang mencukupi. Tanpa fasilitas ini mustahil program dapat berjalan.

Sikap/Disposisi

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implemetor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah.

Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan; kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat

karena mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain. Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan/program.

Dalam sistem informasi yang di tanamkan adalah bagaimana menentukan sebuah elemen-elemen sikap atau etika yang berlaku pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo.

Begitu pula yang dikatakan oleh Irma “Benar yang dikatakan saudara arfandi bahwa sistemyang di berlakukan dinas sangat menentukan sebuah sikap

yang efektif dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab masing-masing”.

Jadi sikap/perilaku dalam sebuah organisasi atau bidang yang perlu kita lakukan adalah bagaimana mengubah sesuatu itu menjadi yang baik, hal yang baik itu kita tanamkan secara efektif dan efisien di perlakukan dalam ruang lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo.

Sesuai dengan apa yang diharapkan dalam penelitian ini mewujudkan sebuah asumsi-asumsi yang efektif dijalankan oleh karyawan(i) di berbagai kalangan yang menjadi evaluasi hidup yang damai dalam menjalankan sistem yang telah dijalkannya, disamping itu karyawan juga mewujudkan sistem informasi administrasi kependudukan yang efektif, sehingga masyarakat dalam mengakses sistem dengan mudah karna sikap ramah yang di bangun oleh karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo.

Struktur Birokrasi

Hasil observasi yang ditemukan di lapangan yang telah diterapkan oleh Pak Kusman selaku pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pecatatan Sipil yang mengatakan bahwa: “Sistem birokrasi yang kami bangun dilihat dari berbagai *skill* atau kemampuan yang

dimiliki oleh para staf atau operator Sistem informasi administrasi kependudukan tentang perkembangan atau peningkatan pelayanan informasi yang lebih di utamakan pula adalah membangun komunikasi, nilai-nilai norma yang baik antar karyawan dalam mengambil sebuah kebijakan yang relevan, efektif dan efisien.

Sedangkan yang di kemukan oleh ahmad rifai mengatakan bahwa: “Dalam sistem struktural birokrasi yang ada dalam membangun sistem informasi melalui teknologi dengan sistem jaringan, jadi yang perlu di perhatikan adalah bagaimana mengembangkan kerja sama dan saling menghormati antar sesama karyawan demi kelangsungan sistem informasi dalam pelayanan kependudukan, akta kelahiran dan lain-lainya yang berkaitan dengan input dan outputnya.

Dari hasil wawancara diatas dapat kita menarik sebuah kesimpulan bahwa Sistem birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo merupakan sebuah ketetapan dalam menyikapi sebuah karyawan yang bekerja sesuatu ketentuan yang di terapkan oleh dinas, sehingga menjadi sebuah terapan yang logis dalam struktural organisasi baik dalam pelayanan sistem informasi sampai dalam membangun solidaritas

karyawan maupun pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Palopo.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berjalan dengan apa yang telah diharapkan oleh pihak pimpinan maupun para karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo dan bahkan apa pula diterapkan di berbagai kalangan masyarakat Kota Palopo. Seperti apa yang kita lihat diatas bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo, seperti masyarakat Kota Palopo tidak mengalami kesulitan dalam sistem pelayanan administrasi baik tingkat pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan, sesuai dengan harapan dinas dan baik pula dengan harapan masyarakat Kota Palopo pada khususnya dari berbagai kalangan, seperti pula kita bahwa di berbagai kecamatan di Kota Palopo dengan sistem ini mereka pula men rekomendasikan untuk jauh lebih baik di tingkatkan kedepanya karna system ini sangat membantu bagi

masyarakat Kota Palopo. 2) Sumber daya lain yang juga penting adalah kewenangan untuk menentukan bagaimana program dilakukan, kewenangan untuk membelanjakan/mengatur keuangan, baik penyediaan uang, pengadaan staf, maupun pengadaan supervisor. 3) Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah Menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain.

REFERENSI

- Abdul Kadir, (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Akib, H., & Antonius, T. (2008). Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya. *Jurnal Baca, Volume 1*, Agustus. pp. 117.
- O'Brien, J. A. (2006). *Introducing to Information System*. Jakarta: Salemba Empat.
- Edward III, George C. (1984). *Public Policy Implementing*. London: Jai Press Inc.
- Hadiatmojo, J. (2014). *Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Sistem*

- Informasi Administrasi
Kependudukan (SIAK) di
Kabupaten Gunungkidul.*
Yogyakarta: APMD
- Ika, F. (2017). *Pelayanan Pemerintah
Desa dalam Pengelolaan
Administrasi Kependudukan.*
Yogyakarta: APMD.
- Margono, W. K. (2001). *Sistem
Informasi Manajemen dalam
Organisasi Organisasi Publik.*
Yogyakarta: Gadjah Mada
University Press.
- Moleong, L. (2012). *Metodologi
Penelitian.* Bandung: Remaja
Rosdakarya.
- Pramana, R. (2009). *Pengelolaan
Sistem Informasi Administrasi
Kependudukan (SIAK) dalam
Meningkatkan Pelayanan Publik.*
Yogyakarta: APMD
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013
Tentang Perubahan Undang-
undang Nomor 23 Tahun 2006
Tentang Administrasi
Kependudukan