

**SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SEBAGAI
UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SISIR**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Administrasi Publik



DISUSUN OLEH

NOVAN NOVIANTO MARKUS

2016210132

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

MALANG

2021

Ringkasan

Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan pemerintah yang di selenggarakan dimasyarakat, dalam upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu contoh dari kegiatan pelayanan publik adalah, pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah. Dalam hal mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, pemerintah pusat mengeluarkan suatu sistem yang berbasis web yang dikenal dengan sebutan "Sistem Informasi Administrasi Kependudukan" atau juga yang dikenal dengan singkatan SIAK. SIAK sendiri telah disahkan dalam Keputusan Presiden No. 88 Tahun 2004, tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. SIAK merupakan suatu sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, yang bertujuan untuk membantu mempermudah pengelolaan data penduduk pada tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana siak dan faktor penghambat siak, dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Sisir. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara yang berisi 9 pertanyaan, yakni meliputi siak di Kelurahan Sisir dan apakah siak dapat membantu menyelesaikan masalah administrasi kependudukan, serta faktor penghambat dalam penerapan siak. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah, SIAK Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sisir sudah berjalan dengan baik serta sesuai dengan Perda Kota Batu. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat membantu pemerintah dalam pelayanan administrasi, serta mampu membantu mengatasi masalah ketidak tertipan dalam administrasi kependudukan. Faktor penghambat pelaksanaan SIAK pada saat listrik padam yang mengakibatkan gangguan internet, kurangnya data kependudukan, beberapa komputer yang masih menggunakan software lama, mesin printer atau mesin cetak yang terkadang mengalami kendala saat mencetak dokumen dan juga kurangnya kesadaran dari masyarakat tentang pentingnya surat ketetapan RT dan RW. Serta masalah teknis biasanya terjadi pada pegawai baru atau magang dan atau praktek, yang masih membutuhkan adaptasi atau pembelajaran lebih lanjut tentang Siak.

Kata Kunci : Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah seharusnya dapat memenuhi kepuasan masyarakat yang diberikan pelayanan, dikarenakan kepuasan masyarakat yang dilayani adalah salah satu faktor yang dapat menjadi tolak ukur, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat telah memenuhi standar yang di harapkan oleh masyarakat. Apalagi jika, pelayanan tersebut telah menerapkan sistem yang modern dengan alat teknologi yang memadai. Dengan penerapan sistem yang modern ini seharusnya waktu pelayanan berjalan lebih efektif dan efisien, yang didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga pelayanan publik bisa dilakukan secara maksimal, (Irawanto,dkk. 2012) . Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah di masyarakat merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, salah satu contohnya pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah.

Terkait dengan pelayanan publik terhadap masyarakat yang dimaksud diatas, didasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, huruf a). Agar mencapai pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat serta berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur maka pemerintah pusat mengeluarkan suatu sistem yang dikenal sebagai “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan” atau disingkat dengan (SIAK) yang telah ditetapkan dengan keputusan presiden nomor 88 tahun 2004 tentang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Siak sendiri adalah suatu program atau sistem (informasi dan komunikasi), yang menggunakan teknologi sebagai alat untuk mengelola administrasi penduduk di suatu instansi penyelenggara pelayanan yang merupakan suatu kesatuan, (UU No. 24 Tahun 2013, 21). Dengan hadirnya SIAK seharusnya dapat membantu pemerintah dalam melakukan pelayanan atau pengelolaan data dan penertiban data penduduk, namun di beberapa wilayah di Indonesia, masih ditemukan beberapa permasalahan berkaitan dengan pengelolaan atau penertiban administrasi kependudukan. Dimana hal yang sangat mendasar adalah, pemerintah daerah masih menganggap bahwa yang perlu didaftarkan hanya penduduk asli atau resmi yang bisa diartikan ini menggunakan konsep (*de jure*), atau pendataan masyarakat atau penduduk berdasarkan identitas diri yang berkekuatan hukum seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga), (Stefanus, dkk. 2016).

Sedangkan dalam UU Republik Indonesia No.r 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa pelaksanaan pendataan masyarakat atau penduduk berdasarkan azas domisili atau tempat tinggal (*de facto*), yang artinya pendataan masyarakat atau penduduk berdasarkan setiap orang yang ditemukan petugas, yang walaupun mungkin bukan merupakan penduduk daerah setempat, (Mamat, R & Mustar,2008:39).

Dalam UU Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, telah dijelaskan tentang perubahan data penduduk. “Pindah Datang Penduduk dalam Wilayah Indonesia”. Pada pasal 15, ayat (1), (2), (3), dan (4), dan pasal 16. Program SIAK, hadir untuk memudahkan pemerintah dalam, penertiban data penduduk dan pelayanan publik. Dimana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sendiri merupakan kumpulan dari data-data penduduk yang dirangkum dalam suatu sistem berbasis elektronik atau web, (Kustiadi, dkk. 2015).

Sebagai sistem yang berbasis elektronik atau web, penerapan “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan”, seharusnya selalu dievaluasi penerapannya pada setiap perkembangan dan kondisi lingkungan, disertai dengan pemerhatian dan peningkatan sarana dan prasarana. Sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan ini akan memberikan efek positif terhadap penyebaran informasi yang lebih merata dan intens, seperti yang diharapkan masyarakat, (Yeri, T, dkk. 2018). Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian tentang program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara langsung dilapangan.

Oleh karena itu penulis mengangkat judul penelitian tentang “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sisir”. Pemelihan lokasi penelitian yang akan dijalankan ini, berdasarkan pertimbangan yang dimana Kantor Kelurahan Sisir, merupakan salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan”. Dikarenakan penelitian ini akan berkaitan dengan administrasi kependudukan, maka terlebih dahulu peneliti mengkaji jumlah penduduk Kelurahan Sisir. Berdasarkan dari Web Resmi Kota Baru, maka ditemukan jumlah penduduk Kelurahan Sisir Menurut Jenis Kelamin, pada bulan Desember tahun 2020 di Kelurahan Sisir Kota Batu adalah : (a) Penduduk berjenis kelamin Laki-Laki, berjumlah 10.700 jiwa. (b) Penduduk berjenis kelamin Perempuan, berjumlah 10.696 jiwa. (c) Total seluruh penduduk, yaitu laki-laki dan perempuan yang berdomisili di Kelurahan Sisir, Kota Batu berjumlah 21.396 jiwa. Dikutip dari website resmi Kota Batu.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sisir ?
2. Apa faktor penghambat dalam menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Sisir ?

Tujuan

1. Untuk mengetahui bagaimana Sistem Informasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Sisir ?
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam menerapkan Sistem Informasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Sisir.

Manfaat

1. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran bagi perangkat kelurahan, dalam menerapkan Sistem Informasi Kependudukan dikantor Kelurahan Sisir.
2. Untuk universitas hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi, yang kelak dapat digunakan oleh para mahasiswa(i) yang akan datang.
3. Selanjutnya hasil dari penelitian ini, bisa dijadikan salah satu referensi tambahan yang dapat menambah sedikit tidaknya informasi tentang SIAK.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjra Mada University Press.
- Muharto, Ambarita, A. (2016). *Metode Penelitian Sistem Informasi: mengatasi kesulitan mahasiswa dalam menyusun proposal penelitian*. Yogyakarta, Deepublish.
- Tambunan, S, T. (2016). *Glosarium istilah pemerintahan*. Jakarta. PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Ali, M. (2007). *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*. Bandung: PT. Imperial Bhakti Utama.
- Soemartono, Hendrastuti, Sri. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Jakarta: Yayasan Bina Mandiri Provesi.
- Syafiie, K. I. (2003). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Jogiyanto. (2011). *Sistem Informasi Manajemen*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Rohman, Abd. (2107). *Dasar-dasar Manajemen*. Malang: Inteligencia Media.
- Moleong, J, L. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Mamat, R & Mustar. (2008). *Persiapan UN Geografi SMA/MA*. Bandung, Grafindo Media Pratama.
- Hutahayan, F, J. (2019). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi & Kinerja Pelayanan Publik*. Yogyakarta, CV Budi Utama.

Undang-Undang

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Penyelenggara Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Jurnal

Stefanus, A. J, dkk. (2016). *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan*. JISIP. Volume 5 No. 1. 2017.

Yeri, T, dkk. (2018). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Rezpublica. Volume 4 No. 2. 2018.

Irawanto, dkk. (2012). *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak)*. Al 'ulum. Volume 5 No. 4. 2012.

Kustiadi, R. T, dkk. (2015). *Pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Untuk Penyusunan Profil Kependudukan*. JSTI. Volume 3 No. 1. 2015.

Alam, S, D, M. (2013). *Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Guna Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan*. JISPAR. Volume 2 No. 2. 2013.

Tarif, I. (2020). *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kendari*. Journal Publicuho. Volume 3 No. 2. 2020.

Internet

<https://dispendukcapil.batukota.go.id/peta-wilayah.html>, diakses pada, 09-02-2021, pukul 11:55 WIB.