

## Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-KTP Di Sumatera Selatan

*Implementation of E-KTP Based Population Administration Service Policy in South Sumatra*

**Muammar Mursyid Almaududi<sup>1\*</sup>, Dr. Joko Pramono, S.Sos., M.Si.<sup>2\*\*</sup>, Dra. Sri Riris Sugiyarti, M.Si.<sup>3\*\*</sup>**

Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

[muamardidi2002@gmail.com](mailto:muamardidi2002@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengimplementasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten OKU Timur. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Oku Timur, Provinsi Sumatera Selatan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk melakukan penelitian yang bersifat naratif, dan cenderung menggunakan analisis terhadap sesuatu yang akan diteliti. Sumber data yang digunakan adalah primer dan sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengujian keabsahan data dalam penelitian ini adalah dengan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menggunakan berbagai metode komunikasi untuk menyampaikan informasi terkait SIAK kepada Masyarakat cukup baik, Sumber daya sendiri Pemerintah sudah Kompetensi dari para pegawai operasional di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Ogan Komering Ulu Timur sudah menjalankan program sesuai dengan keahlian dibidang teknologi informasi sehingga mereka memahami dan mengerti hal-hal terkait dengan program aplikasi tersebut. Hal yang perlu diperhatikan dalam melihat disposisi dari implementor kebijakan yakni pada saat menerima pegawai adalah dari rekrutmen yang diadakan pemerintah melalui penerimaan CPNS yang digelar secara nasional. Kebijakan tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah pusat dalam meningkatkan dan menjaga ketepatan dan ketersediaan data-data tentang penduduk yang lengkap, untuk dilaksanakan oleh segenap perangkat pemerintah di tingkat daerah.

**Kata Kunci:** Administrasi Kependudukan, Implementasi, Sistem Informasi

### Abstract

*This research was conducted with aim of implementing the Population Administration Information System (SIAK) at the Population and Civil Registry Service of East OKU Regency. This research was conducted at the Population and Civil Registration Service of East OKU Regency, South Sumatra Province. The type of research used in this study is descriptive qualitative. This method is used to conduct narrative research, and tends to use analysis of something to be studied. The*

*data sources used are primary and secondary, data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The data validity testing technique in this study is triangulation. The results of the study show that the Population and Civil Registration Service uses various communication methods to convey information related to SIAK to the community quite well, the Government's own resources are already The competence of operational employees at the Population and Civil Registration Service of East Ogan Komering Ulu has run the program according to their expertise in the field of information technology so that they understand and understand things related to the application program, Things that need to be considered in seeing the disposition of the policy implementer, namely when accepting employees, are from the recruitment held by the government through the acceptance of CPNS which is held nationally. The policy on the Population Administration Information System (SIAK) is one of the efforts made by the central government to improve and maintain the accuracy and availability of complete population data, to be implemented by all government agencies at the regional level.*

**Keywords:** Population Administration, Implementation, Information System

## PENDAHULUAN

Penyusunan sebuah informasi yang digunakan untuk memecahkan sebuah permasalahan diambil kebijakan serta melalui sebuah pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kebijakan merupakan suatu usulan yang diarahkan kepada seseorang berdasarkan kelompok, organisasi atau pemerintah akan mengarah pada suatu lingkungan tertentu yang berkaitan dengan kebijakan yang telah disusun (Winarno, 2007). Ketertiban umum telah ditentukan sebagai bentuk dari semua bentuk tindakan dan kegiatan yang menetapkan nilai daya.

Berdasarkan zaman, cara pengolahan sebuah informasi telah menggunakan alat yang sangat canggih sehingga pemerintah

tidak perlu repot dan masyarakat akan nyaman dengan penyesuaian tersebut. Pentingnya sebuah sistem pengarsipan yang lengkap, dan akuran sebagai sistem akses yang akan digunakan masyarakat merupakan sistem teknologi dengan kemajuan yang sangat pesat. Suatu pemerolehan yang sangat baik merupakan misi dan visi dari sebuah pemerintahan demi mencapai suatu penataan administrasi yang tepat dan mudah digunakan. Sebuah informasi teknologi yang tidak dapat ditawarkan dan dipadukan dengan sebuah sistem yang disusun oleh masyarakat agar mereka lebih peduli dengan perkembangan teknologi yang ada.

Pada UU No 23 Tahun 2006 yang membahas tentang administrasi bagi kependudukan di dalamnya berisikan tentang

hakikat sebuah perlindungan dan suatu pengakuan terhadap status pribadi. Adapula perlindungan difungsikan untuk menerbitkan dokumen penting seperti Kartu Keluarga atau KK dan Nomor Induk Kepemilikan atau NIK.

Sebuah informasi ditentukan berdasarkan kebutuhan masyarakat dengan kebutuhan pemerintah berdasarkan SIAK yang menjadi teknologi administrasi yang berkemajuan pesat yang tentunya memiliki ekspektasi yang sangat baik dalam menentukan sebuah acuan kehidupan masyarakat. Sebuah kegiatan operasional yang wajib diubah agar mencapai sebuah tujuan merupakan suatu implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang tentu mempunyai fungsi utama dalam mengemban tugas para pemerintah dengan berdasarkan kepada tercapainya pelayanan bagi masyarakat.

Implementasi program ini, diharapkan dapat tercipta ketertiban sistem kependudukan pada administrasi yang memiliki fungsi dalam merumuskan perencanaan, kebijakan, dan melaksanakan program berdasarkan tujuan pembangunan. Terdapat amanat dari UU No. 24 Tahun 2013 yang membahas tentang administrasi

kependudukan yakni peningkatan pelayanan secara profesional berdasarkan pelayanan yang memadai. Disdukcapil bertugas untuk melaksanakan tata kelola kependudukan memiliki kesiapan untuk mengimplementasikan Kartu Tanda Penduduk berbasis digital.

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pengimplementasian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Disdukcapil di Kabupaten OKU Timur.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif-kualitatif berdasarkan deskripsi yang telah disusun (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dilakukan di Disdukcapil Oku Timur, Provinsi Sumatera Selatan. Sumber data dari penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Informan memiliki beberapa kriteria dalam menyusun sebuah wawancara yang nantinya akan dilakukan. Berikut beberapa pilihan peneliti yang akan menjadi informan :

1. Informan Kunci: Kepala Dinas
2. Informan Utama: Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pengendalian Informasi Administrasi Kependudukan.

3. Informan Pendukung: Ibu Rumah Tangga, Guru, dan Wiraswasta.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Milles & Huberman (2014), dalam teknik analisis data diperlukan pencatatan ulang agar memiliki hasil yang maksimal. Data dianalisis secara enduktif dengan cara dirumuskan permasalahannya, kemudian menggali ulang secara spesifik berdasarkan observasi, dan kemudian dilakukan alur analisis secara kualitatif yakni penyesuaian data, disajikan data, dan menyimpulkan hasil. Validasi sebuah data diperlukan karena untuk menguji keaslian penelitian dan menghindari dari plagiasi data.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penyusunan data telah dilakukan berdasarkan hasil olah data obserasi secara langsung maupun tidak langsung yang tentu diperoleh melalui wawancara, dan dokumentasi pada SIAK di Disdukcapil Komering Ulu Timur.

Data yang akan disajikan berupa gender dan karakter informan yang nantinya akan difungsikan sebagai sarana penyusunan jawaban atas permasalahan yang telah

ditentukan berdasarkan pendidikan, pekerjaan maupun jabatan fungsionalnya.

### a) Identitas Informan

Pemilihan pegawai Disdukcapil yang bertugas sebagai pelayanan masyarakat telah disesuaikan berdasarkan frekuensi yang dimiliki dan berdasarkan karakternya, adapun datanya sebagai berikut;

	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi
	Laki-laki	2	28,6%
	Perempuan	5	71,4%
	Jumlah	7	100%

*Sumber: Wawancara 2024*

Tabel 1: Didasarkan pada genderitas

Dapat disimpulkan bahwa terdapat dua jenis kelamin pria dan wanita dengan persentasi yang berbeda. Frekuensi berjumlah 2 bagi pria dengan persentase yang lebih rendah daripada wanita sebesar 70%.

	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
	SD	-	-
	SMP	-	-
	SLTA (SMK, SMA, MA)	1	14,3%
	Diploma	-	-
	Sarjana S-1	2	28,6%
	Magister S-2	4	57,1%
	Jumlah	7	100%

*Sumber: Wawancara 2024*

Tabel 2: Karakter Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Disimpulkan bahwa informan terdapat dari lulusan SD, SLTP dengan data nol, dan SLTA memiliki informan sebanyak 1 orang. Bagi jenjang atas seperti Diploma tidak ditemukan. Namun berbeda dengan Sarjana dan Magister dengan total informan sebesar enam orang.

### **b) Data Pemerolehan Penelitian**

Data didapat berdasarkan hasil olah observasi yang terjadi di lapangan dengan pertanggung jawaban tentang Sitem Infomrasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Disdukcapil yang ada pada kota peneliti.

Peneliti mengumpulkan data penting sebagai dasar penyusunan SIAK sebagai berikut;

#### **1. Komunikasi**

Suatu kebijakan yang diimplementasikan memiliki landasan yang kuat agar masyarakat paham terkait pelaksanaan administrasi tersebut. Dilihat dari berbagai aspek yakni komunikasi yang tentu telah disusun dalam suatu perkumpulan yang mewadahi atau disebut sebagai organisasi.

Dari beberapa wawancara yang bersumber dari informan dapat disimpulkan bahwa sistem Informasi

Administrasi Kependudukan (SIAK) bertujuan meningkatkan kualitas data kependudukan, sehingga partisipasi masyarakat dalam melengkapi data administrasi sangat diperlukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Ogan Komering Ulu Timur telah melakukan sosialisasi dengan berbagai cara, baik secara langsung maupun melalui media seperti spanduk dan iklan.

Beberapa warga menyatakan bahwa mereka telah menerima sosialisasi melalui pertemuan di balai desa atau informasi dari kepala desa. Namun, masih ada masyarakat yang belum mendapatkan sosialisasi secara langsung, sehingga mereka harus mencari informasi sendiri melalui teman atau sumber lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sosialisasi sudah dilakukan, masih diperlukan upaya lebih lanjut agar informasi dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

#### **2. Sumber Daya**

Sumber daya adalah faktor sangat penting dalam implementasi kebijakan agar dapat terlaksana secara efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, sumber daya finansial, dan fasilitas. Tanpa adanya sumber daya,

suatu kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

Dalam implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Ogan Komering Ulu Timur, pembagian tugas dan wewenang telah diatur dengan cukup baik di setiap bidang yang ada. Hal ini dapat dilihat dari kelancaran instruksi kerja yang diberikan, kejelasan penugasan, serta adanya motivasi dan arahan yang diberikan kepada para pegawai sesuai dengan peran dan tanggung jawab mereka masing-masing. Koordinasi antara atasan dan bawahan juga berjalan dengan cukup efektif, memastikan bahwa kebijakan dapat diterapkan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

### 3. Disposisi

Disposition merujuk pada sifat dan karakter yang dimiliki oleh pelaksana, seperti komitmen, integritas, dan karakter demokratis. Jika pelaksana memiliki sikap yang positif, maka ia akan mampu melaksanakan kebijakan secara efektif sesuai dengan harapan pembuat kebijakan. Edward III menyebutkan terdapat dua aspek yang harus diperhatikan dalam menilai perilaku dari

pelaksana kebijakan, yaitu penempatan karyawan dan insentif yang diberikan.

Wawancara yang diperoleh dari Disdukcapil menyimpulkan bahwa proses kinerja sudah sangat baik dan dapat mendukung program SIAK yang akan dilaksanakan di Ulu Timur. Karena hal ini dapat dilihat dari sifat dan perlakuan pegawai Disdukcapil yang sangat cekatan dalam merespons.

### 4. Struktur Birokrasi

Salah satu aspek struktural yang paling signifikan dalam setiap organisasi adalah terdapatnya penjabaran tugas dan prosedur pelayanan yang telah dibuat oleh organisasi. Rincian tugas dan prosedur pelayanan berfungsi sebagai panduan bagi para implementor dalam bertindak, sehingga mereka dapat menjalankan fungsinya secara efektif.

Birokrasi adalah salah satu lembaga yang paling sering, bahkan secara keseluruhan, menjadi pelaksana kebijakan. Birokrasi, baik dengan sadar maupun tidak, menentukan jenis-jenis organisasi untuk mencapai kesepakatan bersama, guna menyelesaikan permasalahan sosial dalam kehidupan modern. Birokrasi dibuat dengan sengaja untuk menerapkan kebijakan tertentu,

Namun masalah muncul jika personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diharapkan oleh pembuat kebijakan. Secara umum, aktivitas di dinas berjalan dengan baik, namun tidak semua pelayanan dapat dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hambatan tidak hanya berasal dari internal dinas, tetapi juga dari masyarakat. Misalnya, beberapa warga yang ingin mengurus Kartu Keluarga tidak membawa dokumen yang lengkap, sehingga prosedur pelayanan tidak dapat dijalankan secara optimal. Oleh karena itu, koordinasi yang lebih baik serta peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kelengkapan administrasi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan kependudukan.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil memiliki berbagai metode komunikasi untuk menyampaikan informasi terkait SIAK kepada masyarakat, termasuk sosialisasi langsung dan penggunaan media seperti papan spanduk dan iklan. Sosialisasi langsung dilakukan oleh petugas dari dinas, sementara di luar itu, surat pengantar juga

digunakan sebagai undangan untuk Masyarakat. Komunikasi internal dalam organisasi cukup baik. Di tempat kerja, instruksi, penjelasan tugas, motivasi, dan arahan dari atasan diterima dengan baik oleh bawahan. Begitu pula komunikasi dari bawah ke atas, meskipun ada kendala terkait ruang dan kesempatan komunikasi yang terbatas. Namun demikian, komunikasi terbatas menjadi bentuk proses perubahan agar menjadi lebih baik dalam menjalankan tugasnya.

Program SIAK memerlukan partisipasi masyarakat untuk mendaftarkan data administrasi kependudukan mereka. Sosialisasi langsung kepada masyarakat dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan pelaksanaan SIAK, fungsinya, serta hal-hal yang perlu dipersiapkan oleh masyarakat, seperti pembuatan KTP dan Kartu Keluarga. Beberapa cara yang digunakan dalam sosialisasi meliputi pertemuan warga di Balai Desa, yang memfasilitasi interaksi langsung antara petugas dan masyarakat.

Dalam segi sumber daya pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Ogan Komering Ulu Timur telah menjalankan program sesuai dengan keahlian pada bidang informasi. Artinya, mereka memahami dan mengerti hal-hal terkait

dengan program aplikasi tersebut. Namun, terdapat beberapa pekerja yang membantu tetapi tidak ikut andil dalam pemeliharaan sistem karena tidak memiliki keahlian di bidangnya. Sedangkan dalam hal disposisi perlu diperhatikan bahwa tidak semua pegawai memahami sistematika teknologi yang tepat.

Dalam struktur birokrasi, kebijakan ini tetap diterapkan dengan efektif sesuai prosedur yang ditetapkan oleh dinas, meskipun perlu perbaikan dalam aspek sumber daya manusia dan komunikasi agar implementasi SIAK dapat berjalan lebih optimal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D Dan Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- UU Nomor 24 Tahun 2003 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.Republik Indonesia.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Winarno, Budi. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta. Medpress (Anggota IKAPI). 2007.