

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang jumlah penduduknya sangat besar. Sebagai negara kepulauan, penduduk Indonesia memiliki persebaran yang tidak merata. Berbagai masalah yang merupakan akibat dari persebaran penduduk yang tidak merata kerap kali muncul dan mendesak pemerintah untuk dapat sesegera mungkin bertindak untuk mengambil sebuah kebijakan. Di samping itu, faktor pertumbuhan penduduk yang besar dan rendahnya kualitas penduduk juga menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia. Pertumbuhan penduduk yang pesat dan tidak merata serta tanpa diimbangi dengan pencapaian kualitas SDM yang tinggi mengakibatkan munculnya berbagai permasalahan-permasalahan kependudukan, salah satunya adalah masalah pencatatan administrasi penduduk.

Menyikapi berbagai permasalahan itu pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk membuat pemetaan yang tepat guna menanggulangi masalah kependudukan baik di tingkat daerah dan nasional. Data tersebut diperlukan untuk mampu membuat sebuah program dalam rangka pengendalian jumlah, pertumbuhan, dan pemerataan persebaran penduduk. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, di mana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Salah satu langkah untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan

maka pemerintah mulai membuat sebuah kebijakan dengan mengadakan program yang dahulu dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) yang dibuat sekitar tahun 1996. SIMDUK adalah sebuah kebijakan yang diterapkan di daerah kabupaten/kota, dan ditujukan untuk menangani status kependudukan dengan segala perubahannya. Aplikasi ini mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Sensus Penduduk, dan Demografi Penduduk.

Pada pelaksanaannya di lapangan ternyata didapati berbagai kelemahan SIMDUK sebagai sebuah sistem untuk mengelola data kependudukan. Berdasarkan hal tersebut pemerintah menggantinya dengan sebuah kebijakan yang baru yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tujuan tercapainya tertib administrasi dan penyelenggaraan layanan kependudukan dapat terlaksana dengan baik.

SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara *online* maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. Beberapa manfaat dari penerapan SIAK antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya

Pada dasarnya sistem informasi administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan secara nasional, regional, dan lokal serta dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa

diskriminasi. Pemanfaatan atau implementasi teknologi informasi dalam kegiatan operasional organisasi akan memberikan dampak yang cukup signifikan bukan hanya dari efektifitas dan efisiensi kerja tetapi juga terhadap budaya kerja baik secara personal, antar unit, maupun keseluruhan institusi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surakarta yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan. Sesuai dengan Peraturan Walikota Surakarta Nomor 27-C Tahun 2016 tentang Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan mempunyai tugas pokok melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang pengolahan dan penyajian data kependudukan.

Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 menjelaskan mengenai fungsi-fungsi Dinas Kependudukan, diantaranya :

- a) Perumusan kebijakan teknis dibidang data dan dokumen kependudukan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengendalian penduduk.
- b) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang data dan dokumen kependudukan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil serta pengendalian penduduk.
- c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang data dan dokumen kependudukan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengendalian penduduk; dan
- d) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada publik atau masyarakat, mengimplementasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk memudahkan para pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini memberikan dampak yang positif karena pelayanan lebih cepat dan tepat dilaksanakan. Selain

itu, penggunaan teknologi juga berdampak positif bagi instansi. Karena dengan adanya teknologi ini lebih memudahkan aktivitas pegawai dalam memberi informasi kepada publik dan mampu menghemat anggaran. Namun demikian, pemanfaatan teknologi informasi melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan bukanlah tidak lepas dari beberapa kekurangan. Peneliti melakukan observasi langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang sudah mengaplikasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dari hasil observasi peneliti ditemukan kasus, antara lain :

Pertama, masih dijumpai pegawai yang kurang mahir mengoperasikan perangkat komputer. Padahal, merupakan syarat mutlak untuk menjalankan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dengan demikian pelayanan yang diberikan akan mengalami hambatan. Kedua, kurangnya jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang memadai sehingga pelayanan kurang maksimal. Pegawai saling membantu pekerjaan pegawai lain agar lebih cepat, hal ini membuat pegawai tidak fokus pada pekerjaan masing-masing. Ketiga, kurangnya infrastruktur dalam menanggulangi gangguan seperti listrik padam, serta keterbatasan dalam jaringan internet. Apabila listrik padam akan menyebabkan *trouble* karena keseluruhan proses menggunakan komputer sehingga menyebabkan seluruh pelayanan terhenti. Ini menjadi kelemahan utama dalam penggunaan teknologi modern. Selain listrik, akses SIAK juga membutuhkan jaringan internet yang memadai. Internet tidak hanya digunakan satu orang, tetapi mayoritas pegawai menggunakan komputer yang terhubung dengan satu jaringan internet yang sama dalam pekerjaannya. Internet yang digunakan di dalam keseluruhan proses terkadang mengalami gangguan atau *error* sehingga membuat proses pekerjaan menjadi tersendat. Hal ini menyebabkan pegawai menjadi kerja lembur bahkan berakibat pada keterlambatan dokumen. Keempat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menghasilkan berkas-berkas atau dokumen pemerintahan berwujud atau berbahan dari kertas yang disebut *blanko*. *Blanko* tersebut berasal dari pemerintahan pusat secara resmi. Terkadang pengiriman *blanko* dari pusat terlambat atau berkas habis

karena banyaknya pelayanan kepada masyarakat. Keterlambatan *blanko* menghambat pelayanan kepada masyarakat karena yang seharusnya berkas selesai pada tanggal yang telah ditentukan menjadi terlambat atau tertunda pada tanggal pengambilannya. Hal-hal inilah yang membuat pelayanan menjadi terlambat yang mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal. Kelima, dari sisi eksternal yang menjadi kendala utama dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kota Surakarta adalah rendahnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan peristiwa kependudukan, perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan keluarganya. Peristiwa kependudukan ini meliputi: kematian, perkawinan, perceraian serta mutasi (perpindahan) penduduk yang akan mengubah komposisi anggota keluarga dalam dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga. Selain itu pelaporan peristiwa kependudukan ini juga sangat berpengaruh pada *database* kependudukan yang ada di Kota Surakarta. Ketika banyak penduduk tidak melaporkan peristiwa kependudukannya, maka akan sangat sulit menghasilkan data penduduk yang valid terutama data penduduk yang meninggal dan pindah. Disdukcapil Kota Surakarta saat ini merasa jika laporan kematian dan mutasi penduduk yang diterima masih rendah, sedangkan jumlah data penduduk semakin bertambah besar.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta untuk mengetahui peningkatan pelayanan publik dari pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian tentang **“Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) oleh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik”**.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada analisis pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Di dalam penelitian ini, *User* yang diteliti adalah pegawai yang menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan masyarakat sebagai pemohon dalam pembuatan data kependudukan. Model teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Van Meter dan Van Horn dalam menganalisa hambatan-hambatan yang terjadi di dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan.

C. Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2015:55), rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Berdasar latar belakang masalah, maka dapat ditentukan permasalahan yang dapat dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pemanfaatan SIAK oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta?
2. Apa saja hambatan atau kendala yang ditemui dalam pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta beserta solusinya ?
3. Bagaimanakah hasil peningkatan pelayanan oleh kinerja pegawai dengan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta?

D. Tujuan Penelitian

Agar suatu kegiatan itu dapat mencapai titik yang optimal, maka setiap kegiatan hendaknya harus memiliki tujuan yang jelas dan nyata. Seperti yang di kemukakan oleh Masri Singarimbun dan Efendi Sofyan bahwa tujuan pokok penelitian sosial adalah untuk menerangkan fenomena (Masri Singarimbun & Efendi Sofyan, 1989: 25). Menurut Sutrisno Hadi (1983:25), pada umumnya

pengetahuan empiris bertujuan untuk menentukan, mengembangkan, menguji kebenaran suatu pengetahuan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Peneliti dapat mengetahui pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta
2. Peneliti dapat mengetahui hambatan atau kendala yang ditemui dalam pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta beserta solusinya.
3. Peneliti dapat mengetahui hasil peningkatan pelayanan oleh kinerja pegawai dengan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, baik secara teoretis maupun praktis, antara lain:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah/memperkaya khasanah ilmu sosial bidang administrasi kependudukan, serta dapat dijadikan bahan pemahaman untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan kepada pemohon/masyarakat.

- b. Bagi pegawai

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan meningkatkan kinerja pegawai.

c. Bagi Masyarakat/Pemohon

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan, sehingga mempermudah dan mempercepat pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

d. Bagi para akademisi dan pembaca

Sebagai sumber informasi dan tambahan referensi dalam penelitian selanjutnya. Teknologi merupakan sarana bagi karyawan dalam mengerjakan tugasnya secara cepat dan mudah dengan akurasi yang cukup tinggi, yaitu dengan adanya fasilitas komputerisasi di lingkungan kerja. Dengan demikian hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan teori yang berkaitan dengan perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi berupa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) oleh pegawai sehingga pelayanan kepada masyarakat bisa meningkat.

e. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu-ilmu yang telah didapat selama perkuliahan mengenai teknologi informasi, kinerja pegawai, dan pelayanan publik. Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan serta menjadi pedoman bagi peneliti apabila memiliki atau bekerja di sebuah kantor dapat memanfaatkan teknologi informasi sehingga kerja kantor lebih efisien, kinerja pegawai meningkat, dan pelayanan kepada publik juga meningkat.