

**EFEKTIVITAS
SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK)
DALAM PELAYANAN MUTASI PENDUDUK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MIMIKA PROVINSI PAPUA**

Oleh

**Mea Krisnayaty Kwijangge¹,
Kusworo², Etin Indrayani³**

¹⁾ Pemerintah Kabupaten Mimika

Program Magister Terapan Studi Pemerintahan Daerah Institut Pemerintahan Dalam Negeri
mea28juni1990@yahoo.com

^{2,3)} Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ABSTRACT

Effectiveness system information administration population (SIAK) inside service mutation population in districts Mimika, seen of eleven indicators that were presented (Wilkinson,1992) effectiveness system very influenced network, service SOP that hasn't available and the damage work same with other parties as well as the most influential effective whether or not system that is devices that band is used and who operates device that is.

Research this use theory from Wilkinson related effectiveness system views of eleven indicators system that is relevant, efficient, precise time Accessibility System, Accuracy system, security System, Capacity system, Flexibility system, Reliability system, economy, simplicity system. Balanced with factor inhibitor that is Factor Source power human, factor Technology and Infrastructure, Factor budget, factor Distance take it. Then for determine strategy forward in order improve effectiveness of SIAK in Service Mutation Population more well, is use SOAR analysis of Cooperrider, et al., Research this use method qualitative with approach descriptive. In collecting data, researchers do observation, interviews, documentation and triangulation.

Results research this showing that effectiveness of SIAK in service Mutation Population on Service Occupation and Recording Civil enough good, however still need enhancement source power human, determination of SOP in Regulations Regent or Regulations area as reference service, as well as good coordination from party Service and Districts or regional head regarding a service program within a year.

Strategies that band is used for improve effectiveness of SIAK in Mutation Population namely: (1) Existence Regulation area about Administration Population and too about Service SOP; (2) Commitment from Regional Head and too Service related in the budget or Infrastructure; (3) Existence HR improvement with give away education and training and guidance technical; (4) Establish UPT in each districts and; (5) as well existence socialization about the latest rules and process service to society.

Keywords: *effectiveness of SIAK, services mutation population, strategy*

ABSTRAK

Efektivitas sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dalam pelayanan mutasi penduduk di Kabupaten Mimika, dilihat dari sebelas indikator yang dikemukakan (Wilkinson, 1992) efektivitas sistem sangat dipengaruhi jaringan, SOP dinas yang belum tersedia serta perlunya kerja sama dengan pihak-pihak lain serta yang paling memengaruhi efektif tidaknya sistem, yaitu perangkat yang digunakan serta yang mengoperasikan perangkat tersebut.

Penelitian ini menggunakan teori dari Wilkinson terkait efektivitas sistem yang dilihat dari sebelas indikator sistem, yaitu relevan, efisien, ketepatan waktu aksesibilitas sistem, keakuratan sistem, keamanan sistem, kapasitas sistem, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, ekonomi, kesederhanaan sistem. diimbangi dengan faktor penghambat, yaitu Faktor Sumber daya manusia, faktor teknologi dan infrastruktur, faktor anggaran, faktor jarak tempuh. Kemudian untuk menentukan strategi Ke depan dalam rangka meningkatkan efektivitas SIAK dalam Pelayanan Mutasi Penduduk yang lebih baik, adalah menggunakan analisis SOAR dari Cooperrider, dkk, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam mengumpulkan data, peneliti melakukan observasi, wawancara, dokumentasi serta triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas SIAK dalam pelayanan mutasi penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup baik, namun masih perlu peningkatan sumber daya manusia, penetapan SOP dalam Peraturan Bupati maupun Peraturan daerah sebagai acuan pelayanan, serta koordinasi yang baik dari pihak dinas dan distrik-distrik maupun kepala daerah mengenai program dinas dalam setahun.

Strategi yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas SIAK dalam Mutasi Penduduk, yaitu: (1) Adanya Regulasi daerah tentang Administrasi Kependudukan dan juga tentang SOP Dinas; (2) Komitmen dari Kepala Daerah dan juga Dinas terkait dalam anggaran maupun Infrastruktur; (3) Adanya peningkatan SDM dengan memberikan pendidikan dan pelatihan (Diklat) dan bimbingan teknis (Bimtek); (4) Membentuk UPT di setiap distrik serta; (5) serta adanya sosialisasi mengenai aturan yang terbaru dan proses pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: efektivitas SIAK, pelayanan mutasi penduduk, strategi

PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mendorong adanya perubahan kemajuan dalam berbagai segi kehidupan manusia, kemajuan TIK yang cepat berpotensi pada pemanfaatan yang secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat sesuai ketentuan UUD 1945 Pasal 28F yang menyatakan bahwa “setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk berkomunikasi dan memperoleh, mengelola, menyimpan maupun menyampaikan informasi

guna pengembangan pribadi maupun lingkungan sosial”.

Seiring perkembangan TIK yang pesat mempermudah masyarakat maupun pemerintah dalam mengelola pemerintahannya. Upaya pemerintah ini pada bidang administrasi kependudukan yang diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan, yaitu:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan 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.

Dalam Peraturan Pemerintah No. 102 Tahun 2012 perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan pada Pasal 70 menyatakan tujuan dari pengelolaan SIAK, yaitu:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
2. Menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses;
3. Mewujudkan pertukaran data secara sistematis melalui sistem pengenal tunggal, dengan kerahasiaan.

Menurut informasi melalui saluran telepon yang menghubungkan antara peneliti dan Alprida selaku Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika pada 27 November 2018, menyatakan bahwa, "penerapan dan pemanfaatan SIAK di Kabupaten Mimika mulai digunakan sejak 2012 hingga sekarang", di mana SIAK digunakan untuk pemutakhiran data kependudukan. Kabupaten Mimika merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Papua dengan jumlah penduduk yang setiap tahunnya mengalami peningkatan penduduk. Pertumbuhan penduduk ini di pengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor kelahiran (natalitas), kematian (mortalitas) dan perpindahan penduduk (migrasi).

Dari ketiga faktor tersebut yang paling memengaruhi peningkatan jumlah penduduk di Kabupaten Mimika adalah perpindahan penduduk (imigrasi), hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang datang untuk mengadu nasib di kabupaten ini, karena peluang kerja sangat besar dengan imbalan cukup menjanjikan serta dengan disebabkan oleh keberadaan Perusahaan PT Freeport Indonesia. Perpindahan penduduk (imigran) yang terjadi di Kabupaten ini bukan hanya berasal dari kabupaten-kabupaten dalam Provinsi Papua, melainkan dari luar Provinsi Papua, bahkan imigran dari mancanegara. Adapun jumlah penduduk Kabupaten Mimika dari 2015 sampai 2017, peningkatan jumlah penduduk ini dapat dilihat pada tabel 1.

Pada tabel 1 terlihat jelas setiap tahun jumlah penduduk di Kabupaten Mimika mengalami peningkatan yang sangat berarti, peningkatan jumlah penduduk di atas tidak diseimbangkan dengan tata ruang kabupaten sehingga terjadi pemadatan penduduk di beberapa distrik yang berada di Kota Kabupaten dan juga Daerah Perusahaan serta perumahan karyawan. Adapun distrik dengan jumlah penduduk yang sedikit merupakan distrik yang terletak di daerah pesisir dan daerah pegunungan.

Penyelenggaraan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika, yang mana sampai saat ini belum berjalan sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006, jika dilihat dari efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Pelayanan Mutasi Penduduk, seperti SOP (Standar Operasional Prosedur) yang belum ada, belum adanya dukungan dari Bupati selaku Kepala Pemerintah untuk serius dalam pembangunan infrastruktur penunjang

SIAK di setiap distrik, perencanaan dan administrasi dalam Dinas Kependudukan yang tidak tepat sasaran, kekurangan peralatan penunjang pelayanan seperti komputer dan aplikasi SIAK yang perlu diperbaharui lagi, tidak pernah melakukan pembelajaran dan pelatihan bagi operator-operator sehingga mereka belajar secara autodidak dikarenakan keterbatasan dana, belum terdapat UPT (unit pelaksana teknis) pada distrik-distrik yang bertugas membantu masyarakat distrik dalam mempersiapkan administrasi kependudukannya sehingga

semua pelayanan terpusat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika sehingga meningkatkan volume jumlah penduduk yang membutuhkan jasa pelayanan, pendataan tahunan di distrik-distrik sering tidak terlaksana dikarenakan daerah geografis kabupaten yang memiliki beberapa distrik di dataran tinggi yang hanya dapat dijangkau dengan menggunakan helikopter dan daerah pesisir yang dijangkau menggunakan perahu motor cepat (*speed boat*) sehingga pendataan sering tertunda.

Tabel 1. Jumlah penduduk Per distrik di Kabupaten Mimika 2015-2017 (Jiwa)

No	Nama Distrik	Tahun			Rata-rata Peningkatan
		2015	2016	2017	%
1	Agimuga	930	949	972	4,52
2	Amar	1.891	1.928	1.973	4,33
3	Alama	1.733	1.765	1.806	4,21
4	Hoya	1.214	1.238	1.267	4,4
5	Iwaka	6.94	7.071	7.232	4,20
6	Jila	1.208	1.229	1.255	4
7	Jita	1.521	1.551	1.587	4,33
8	Kuala Kencana	16.575	16.885	17.268	4,18
9	Kwamki Narama	6.92	7.045	7.200	4,05
10	Mimika Barat	2.507	2.556	2.616	4,34
11	Mimika Barat Jauh	1.985	2.023	2.069	4,23
12	Mimika Barat Tengah	2.215	2.253	2.300	4
13	Mimika Baru	100.957	102.949	105.388	4,4
14	Mimika Tengah	3.311	3.370	3.443	4
15	Mimika Timur	7.166	7.303	7.471	4,25
16	Mimika Timur Jauh	3.367	3.437	3.520	4,54
17	Tembagapura	18.448	18.802	19.262	4,41
18	Wania	22.789	23.237	23.784	4,4
Jumlah Penduduk		201. 677	205.591	210.413	4,33

Sumber: Mimika Dalam Angka 2016, 2017, dan 2018

Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah sebagai berikut.

1. Meningkatnya perpindahan penduduk, sehingga terjadi penumpukan penduduk di beberapa distrik;
2. Masih sulitnya pengurusan mutasi penduduk pindah Masuk dikarenakan jaringan pada kabupaten/kota asal masih *offline*;
3. Kurang terbukanya komunikasi dan koordinasi antara pihak dinas dengan distrik-distrik terkait dan juga kepala pemerintahan dan PT Freeport Indonesia selaku fasilitator di distrik;
4. Sarana prasarana pendukung pelaksanaan penunjang SIAK dalam pelayanan mutasi penduduk yang belum tersedia pada beberapa distrik padat penduduk;
5. Pelayanan yang terpusat pada Dinas Kependudukan sehingga terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang mengakibatkan tidak efektif dan efisien dalam pelayanan;
6. Letak Geografis daerah yang sulit terjangkau pelayanan pada beberapa distrik yang berada di dataran tinggi dan daerah pesisir.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan mutasi penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika selama ini?
2. Apa faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan Mutasi Penduduk di Kabupaten Mimika?
3. Strategi apa yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika dalam mengatasi

faktor penghambat efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)?

MAKSUD DAN TUJUAN

Peneliti ini bermaksud untuk mengetahui dan menganalisis serta mendeskripsikan mengenai Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan mutasi penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas SIAK dalam pelayanan mutasi penduduk di kabupaten Mimika;
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor-faktor penghambat SIAK dalam pelayanan mutasi penduduk;
3. Untuk menganalisis dan merumuskan strategi apa yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dalam mengatasi faktor penghambat dalam Pelayanan Mutasi Penduduk.

TEORI YANG DIGUNAKAN

Menurut Siagian¹ efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankan". Lebih lanjut Kurniawan mendefinisikan efektivitas² merupakan sebuah kemampuan dalam melaksanakan tugas, fungsi (operasi

1 Siagian, Sondang., P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Binarupa Aksara. Hal 32.

2 Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan. Hal. 19.

kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan di antara pelaksanaannya. Selanjutnya Menurut Miller dalam buku Tangkilisan³ mengemukakan bahwa: *efektivennes be define as the degree to which a social system achieve its goals. Effectiveness must be distinguished from afficiency. Efficiency is mainly concerned with goal attain ments* (efektivitas yang dimaksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem mencapai tujuan) ". Menurut Tangkilisan⁴ efektivitas merujuk pada sejauh mana melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai secara optimal.

Lebih detail pengukuran untuk menilai apakah sistem yang ada akan lebih efektif dan efisien maka peneliti mengambil teori yang dikemukakan oleh Wilkinson yang mengemukakan sebelas indikator dalam mengukur efektivitas sistem, sebelas indikator⁵ sebagai acuan penelitian yang peneliti teliti, yaitu:

1. Relevan, sehubungan dengan sistem atau perangkat yang digunakan harus sesuai dengan kebutuhan instansi dan pihak lain yang akan menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem/perangkat;
2. Efisiensi, berarti meminimalkan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan informasi sebagai input material dan pemeliharaan dari database;
3. Ketepatan waktu, terkait dengan aplikasi yang sudah ada atau yang digunakan, harus dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan tepat waktu. Keterlambatan

dalam menghasilkan informasi akan mengurangi nilai dan kegunaan informasi dan apabila informasi yang diterbitkan tepat waktu dapat memfasilitasi operasi sistem;

4. Aksesibilitas, berarti kemudahan akses pelayanan dalam memperoleh data informasi yang selalu baru (*up to date*);
5. Akurat, informasi yang akurat adalah informasi yang tepat, dapat diandalkan dan bebas dari kesalahan, sehingga akan lebih berguna bagi informasi;
6. Keamanan, sistem yang digunakan harus bebas dari kerugian dan tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak memiliki kewenangan;
7. Kapasitas sistem dalam mengukur kapasitas peralatan dan perangkat;
8. Fleksibilitas, kemudahan dalam memperoleh informasi;
9. Keandalan Sistem, keandalan suatu sistem seperti ketahanan;
10. Ekonomi merupakan, biaya dapat dikurangi dan layanan dapat ditingkatkan;
11. Kesederhanaan, pengoperasian sistem harus lebih mudah dalam penggunaannya.

Peneliti menggunakan strategi dari Cooperrider⁶ yang mana menjelaskan mengenai strategi SOAR (*strength, opportunity, aspirations, result*) yang merupakan suatu alat yang digunakan untuk merencanakan strategis organisasi pada kekuatan dan visi masa depan untuk mengembangkan tujuan strategisnya. Berbicara mengenai SOAR berarti berbicara mengenai Aksi, kekuatan organisasi, inovasi, keterlibatan, perencanaan, dan hasil. di mana kekuatan (*strength*) merupakan kekuatan yang dimiliki organisasi seperti

3 Tangkilisan Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. PT. Grasindo, Jakarta. Hal 138.

4 Tangkilisan Hessel Nogi S. *Ibid*. 139.

5 Indrayani Etin, 2014, Jurnal: *The Effectiveness and the Efficiency of the Use of Biometric Systems in Supporting National Database Based on Sigle ID Card Number* (The Implementation of Elektronik ID Card in Bandung), IPDN, Jatinangor

6 Cooperrider, dkk. 2003. *Introduction to Appreciative Inquire*.

aset, kemampuan anggota organisasi serta pencapaian organisasi. Peluang (*opportunity*) merupakan peluang organisasi untuk meningkatkan keuntungan, melihat kebutuhan pelanggan yang tidak terpenuhi, ancaman atau kelemahan dibingkai kembali menjadi kemungkinan

Aspirasi (*aspirations*) merupakan aspirasi apa yang diperlukan organisasi untuk meningkatkan organisasi menjadi lebih baik. Adapun hasil (*result*) merupakan suatu item nyata, terukur yang akan menunjukkan kapan tujuan dan aspirasi telah tercapai. Strategi ini juga dapat dijadikan acuan untuk menyukseskan tujuan organisasi menjadi lebih baik karena dalam analisis ini menggunakan tahapan identifikasi, imajinasi, inovasi dan hasil yang baik.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif tujuan memberikan gambaran atau mendeskripsikan secara sistematis. Metode ini menggambarkan keadaan di lapangan/ lokasi penelitian yang sistematis sesuai dengan fakta-fakta yang ada.

Data yang Diperlukan

Menurut menurut Arikunto⁷ Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila digunakan kuisioner atau wawancara dalam pengumpulan data-datanya, maka sumber data tersebut disebut responden. Apabila digunakan teknik observasi, maka sumber-sumber datanya dapat berupa benda, gerak atau proses sesuatu, dan apabila digunakan dokumentasi maka dokumen atau catatanlah yang menjadi sumber data.

Lebih lanjut Arikunto⁸ mengklasifikasikan sumber data dibagi menjadi tiga, yaitu *person* (orang), *paper* (kertas/dokumen), dan *place* (tempat) yang digunakan sebagai berikut.

1. *Person* (orang)

Merupakan sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket. Orang juga merupakan tempat Penulis bertanya mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Oleh karena itu, sumber data ini adalah berupa orang per orang yang dapat dijadikan sumber penelitian melalui wawancara dengan informan, yaitu pihak-pihak yang Penulis jadikan narasumber dalam penelitian ini.

2. *Paper* (kertas/dokumen)

Adalah sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, tabel-tabel, gambar atau simbol-simbol lain. Dengan pengertian ini makna "paper" dalam bahasa Inggris, tetapi dapat berwujud batu, kayu, tulang, daun lontar, dan sebagainya, yang cocok untuk pengguna metode dokumentasi.

3. *Place* (tempat)

Adalah sumber data yang menyajikan tampilan dalam keadaan diam dan bergerak. Diam misalnya ruangan, kelengkapan alat, wujud benda, warna dan lain-lain. Bergerak misalnya aktivitas kinerja, laju dan lain sebagainya.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Mc Milan dan Schumacher dalam Suharsaputra⁹ mengemukakan beberapa instrumen untuk mengumpulkan data dalam penelitian

7 Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta. Hal 172.

8 Arikunto. Loc. Cit.

9 Uhar Suharsaputra. Ibid. hal 209.

kualitatif antara lain: Observasi partisipan; observasi bidang/lapangan; wawancara mendalam; dokumen dan artefak dan teknik tambahan seperti bentuk audio visual. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini:

1. Observasi (Pengamatan)

Pengamatan (observasi) menurut Gulo¹⁰ adalah metode pengumpulan data di mana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.

2. Wawancara (*Interview*)

Metode pengumpulan data melalui wawancara, dalam penelitian kualitatif umumnya dimaksudkan untuk mendalami dan lebih mendalami suatu kejadian dan atau kegiatan subjek penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pencatatan atau perekaman kejadian masa lalu atau peristiwa masa lalu yang bisa berupa tulisan, gambar, foto, film, jurnal kegiatan, arsip ataupun dalam bentuk dokumen-dokumen.

4. Triangulasi Data

Dalam teknik pengumpulan data triangulasi¹¹ diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Wilkinson yang terdiri dari relevan, efisien, ketepatan waktu, aksesibilitas, akurat, keamanan,

kapasitas, keandalan sistem, fleksibilitas, ekonomi, kesederhanaan di mana peneliti memfokuskan penelitian pada efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan Mutasi Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika dengan menggunakan strategi SOAR yang telah diuji litmus serta disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan dan kenyataan di lapangan.

Efektivitas SIAK Dalam Pelayanan Mutasi Penduduk

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan mutasi penduduk atau pindah datang penduduk, jika dilihat dari sebelas indikator efektivitas sistem yang dikemukakan oleh Wilkinson dalam Indrayani¹², yaitu sebagai berikut.

1. Relevan

Relevan terkait dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang harus sesuai dengan kebutuhan kedua agen dan pihak lain yang menggunakan SIAK untuk menghasilkan berkas pindah datang atau mutasi penduduk. Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Pasal 15 menyatakan bahwa setiap warga Negara berhak untuk tinggal dan pindah ke setiap daerah yang berada dalam NKRI sehingga jika dikaitkan dengan tanggapan dari beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa relevansi sistem SIAK di Kabupaten Mimika belum optimal karena sangat dipengaruhi jaringan, apabila jaringan lagi *online* maka berkas dapat diproses dengan cepat namun apabila jaringannya lagi *offline* maka, akan menghambat proses

10 W. Gulo. Loc. Cit. hal 116.

11 Sugiyono. Op. Cit. Hal. 241

12 Loc. Cit, Indrayani Etin

- pelayanan perpindahan penduduk.
2. Efisiensi
Efisien berarti meminimalkan waktu dan perangkat yang digunakan juga tidak dipakai secara berlebihan, yang diperlukan untuk menghasilkan penginputan data pindah datang atau mutasi penduduk ke dalam sistem SIAK. Efisien sistem dalam mengelola data kependudukan cukup baik, namun alur pelayanan yang membingungkan dan juga ketanggapan pegawai yang kurang mengakibatkan efisiensi pelayanan kurang maksimal.
 3. Ketepatan waktu
Berkaitan dengan penggunaan sistem SIAK dalam pelayanan pindah datang yang menghasilkan dokumen perpindahan penduduk tepat waktu. ketepatan waktu penyelesaian pemberkasan sangat baik, namun yang menjadi kendala terdapat pada tempat tujuan yang tidak terdapat pada sistem dikarenakan belum terdata pada SIAK Nasional sehingga membuat lama proses perpindahan, dan juga masalah jaringan serta orang yang menandatangani berkas yang kadang tidak di tempat, sehingga ada sedikit keterlambatan penyelesaian.
 4. Aksesibilitas
Kemudahan akses pelayanan SIAK dalam memperoleh data dan informasi yang selalu baru (*up to date*), sejauh ini pelayanan menggunakan SIAK di Kabupaten Mimika sudah cukup baik namun diperlukan keaktifan dari pihak Dinas, di mana harus ada seseorang yang bertugas untuk membantu masyarakat dalam pengisian formulir dokumen kependudukan serta di perlukan bantuan dari pihak-pihak lain untuk mempermudah penjangkauan pelayanan di distrik-distrik pesisir maupun pegunungan.
 5. Akurat
Akurasi sistem merupakan keakuratan perangkat dan sistem mengenai informasi yang tepat dan andal dan bebas kesalahan sehingga akan lebih bermanfaat bagi organisasi. keakuratan sistem SIAK sudah akurat hanya perlu ditambah penunjang peralatan SIAK dan juga masih belum terdapat rasa tanggung jawab serta verifikasi berkas yang sering dilewatkan sehingga terjadi kesalahan pada data kependudukan.
 6. Keamanan
Keamanan, sistem yang digunakan harus bebas dari kerugian dan tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak memiliki kewenangan. Keamanan sistem seratus persen aman karena sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga tidak ada ruang gerak bagi orang-orang tidak bertanggung jawab yang biasa membuat dokumen penduduk palsu.
 7. Kapasitas sistem
Kapasitas sistem menjamin kekuatan penampungan baik data SIAK secara keseluruhan maupun data mutasi penduduk. Kapasitas sistem SIAK di Kabupaten Mimika sudah cukup baik, hanya masih perlu diperbaharui atau ditambah perangkat SIAK maupun operator yang mengoperasikan sistem tersebut juga perlu di berikan pelatihan agar lebih kompeten.
 8. Fleksibilitas
Sistem yang fleksibel dapat memenuhi kebutuhan informasi secara luas. untuk mencapai fleksibel sistem adalah dengan menyediakan data yang terperinci dan berkesinambungan. Fleksibilitas sistem belum sepenuhnya terpenuhi dikarenakan informasi awal yang sulit diperoleh oleh masyarakat selaku pengguna jasa.

9. Keandalan

Keandalan sistem merupakan ketahanan pengelolaan data dan ketahanan dari kerusakan. Keandalan sistem SIAK dalam pelayanan pindah datang maupun pelayanan dokumen kependudukan lainnya berjalan dengan baik, tetapi apabila ada penambahan perangkat baru akan lebih baik lagi.

10. Ekonomi

Sistem perangkat yang dihasilkan harus memperoleh informasi yang ekonomis dalam artian biaya untuk memperoleh informasi dikurangi dan layanan dapat ditingkatkan. Dinas tidak memungut biaya pengurusan dokumen kependudukan akan tetapi ada sebagian kecil pegawai yang melakukan tindakan ilegal, yang melanggar aturan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 di mana pada Pasal 95B menyatakan bahwa: "Setiap pejabat dan petugas pada desa/kelurahan, kecamatan, instansi pelaksana memerintahkan dan/atau memfasilitasi dan/atau melakukan pungutan biaya kepada penduduk dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud Pasal 79A dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp 75.000.000,-(tujuh puluh lima juta rupiah) ". Dari pernyataan perundang-undangan sangat jelas sanksi hukumnya bagi pegawai-pegawai yang bersikap curang, tetapi hanya masyarakat yang belum memahami undang-undang ini sehingga banyak terjadi pungutan liar, kalau dinas berani menempelkan pasal ini saya yakin perilaku menyimpang pegawai akan teratasi.

11. Kesederhanaan

Kesederhanaan sistem merupakan pengoperasian sistem atau perangkat yang ada harus mudah digunakan, dengan kata lain tidak memerlukan

waktu lama dan biaya yang tinggi, sehingga dapat mendukung untuk menghasilkan informasi yang lebih baik. kesederhanaan SIAK dalam pelayanan mutasi penduduk sudah sangat sederhana dan mudah dipahami tetapi dalam pelayanan kepada masyarakat perlu diperhatikan lagi dari segi SOP pelayanannya sehingga dapat membuat masyarakat nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Faktor Penghambat Efektivitas SIAK dalam Pelayanan Mutasi Penduduk

Adapun faktor-faktor penghambat efektivitas SIAK dalam pelayanan Mutasi Penduduk berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti antara lain sebagai berikut.

1. Faktor Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat terlepas dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika belum sepenuhnya memberdayakan dan memberikan pelatihan mengoperasikan sistem maupun sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga diperlukan pegawai sehingga bisa menepis anggapan tidak menyenangkan dari masyarakat terkait pelayanan selama ini.

2. Faktor Teknologi dan Infrastruktur

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 38 Tahun 2015, bahwa definisi infrastruktur merupakan fasilitas teknis, fisik, sistem, perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dan mendukung jaringan struktur. Sementara itu, teknologi merupakan keseluruhan

sarana untuk penyediaan barang yang dibutuhkan untuk kelangsungan hidup dan kenyamanan hidup manusia. Infrastruktur dan teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika sudah cukup lengkap hanya perlu penambahan perangkat keras seperti komputer dan beberapa jaringan SIAK yang baru serta gedung yang lebih besar untuk menampung semua masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan, ini dapat terealisasi apabila ada dukungan langsung dari Bupati Mimika.

3. Faktor Anggaran

Anggaran merupakan suatu rencana yang disusun secara sistematis dalam bentuk angka dan dinyatakan dalam unit moneter yang meliputi seluruh kegiatan perusahaan untuk jangka waktu (periode) tertentu pada masa yang akan datang. upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah ada, yaitu adanya perencanaan anggaran tetapi dari pihak yang memverifikasi yang selalu tidak mengindahkan hal ini sehingga perencanaan belum terealisasi dengan baik.

4. Faktor Jarak Tempuh

Salah satu hambatan yang dirasakan oleh masyarakat, yaitu jarak tempuh dari rumah masyarakat ke kantor Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Mimika yang sangat jauh dan membutuhkan biaya yang besar. jarak masih menjadi penghalang terbesar dalam pelayanan administrasi kependudukan sehingga belum tercapai efektivitas pelayanan, yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu mengembalikan pelayanan ke distrik-distrik agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.

Strategi yang Perlu Dilakukan

Untuk mengetahui efektivitas SIAK dalam pelayanan mutasi penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika, peneliti menggunakan strategi SOAR yang merupakan suatu alat yang digunakan untuk merencanakan strategis organisasi pada kekuatan dan visi masa depan untuk mengembangkan tujuan strategisnya. Berbicara mengenai SOAR berarti berbicara mengenai aksi, kekuatan organisasi, inovasi, keterlibatan, perencanaan, dan hasil. di mana kekuatan (*strength*) merupakan kekuatan yang dimiliki organisasi seperti aset, kemampuan anggota organisasi serta pencapaian organisasi. Peluang (*opportunity*) merupakan peluang organisasi untuk meningkatkan keuntungan, melihat kebutuhan pelanggan yang tidak terpenuhi, ancaman atau kelemahan dibingkai kembali menjadi kemungkinan. Aspirasi (*aspirations*) merupakan aspirasi apa yang diperlukan organisasi untuk meningkatkan organisasi menjadi lebih baik. Sementara itu, hasil (*result*) merupakan suatu item nyata, terukur yang akan menunjukkan kapan tujuan dan aspirasi telah tercapai.

Dari hasil analisis SOAR kemudian dapat diidentifikasi isu-isu strategis efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan mutasi penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika, untuk mengetahui seberapa strategisnya sebuah isu, langkah berikut yang dilakukan adalah melakukan *Litmus Test* terhadap isu-isu strategis yang dihasilkan oleh proses analisis SOAR. Setiap isu strategis yang dihasilkan melalui proses analisis SOAR kemudian diuji melalui *Litmus test*, yaitu dengan memberikan beberapa pertanyaan yang dijawab oleh penanggung jawab atau pengambil kebijakan.

Tabel 2 Rekapitulasi Skor Rata-rata Isu Strategis Berdasarkan Hasil *Litmus Test*

No	Isu Strategis	Total Skor Rata-rata
1.	Berkoordinasi dengan pihak perusahaan PT Freeport Indonesia dan juga Kepala-kepala distrik untuk memfasilitasi tempat ruang, fasilitas mobilitas darat maupun laut dan udara agar memudahkan bagi petugas registrasi dan juga operator sistem.	32,60
2.	Memiliki pegawai honorer yang handal dapat mempermudah pelayanan akan tetapi, diperlukan tambahan biaya bagi petugas yang bekerja sampai lewat jam kerja yang seharusnya agar pegawai juga lebih semangat dalam menyelesaikan pekerjaannya.	22,60
3.	Dengan adanya partisipasi dari masyarakat mengenai sadar akan pengurusan dokumen kependudukan maka pihak dinas Kependudukan harus lebih proaktif dan lebih sigap dalam memberikan pelayanan	28,20
4.	Dengan adanya kerja sama yang baik akan membantu pihak dinas dalam menata pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif	18,60
5.	Pemberian penambahan penghasilan bagi pegawai akan lebih meningkatkan kinerja pegawai tersebut, karena dengan penghasilan yang pas-pasan mereka sanggup menyelesaikan pekerjaannya walaupun telat beberapa hari.	20,60
6.	Dengan menyediakan ruang dan fasilitas di setiap distrik akan lebih mempermudah pegawai dalam menjangkau pelayanan ke distrik-distrik	28,80
7.	Fasilitas yang memadai pada sebuah Dinas, harus ditunjang dengan penataan ruang yang baik dan sehat, agar yang memberikan pelayanan merasa nyaman dan penerima pelayanan pun merasa senang dan nyaman.	28,60
8.	Dengan Partisipasi masyarakat yang tinggi serta petugas yang handal maka, perencanaan pada program kerja harus tepat sasaran, di mana pelayanan berkesinambungan pada setiap distrik dengan disiapkannya petugas registrasi pada setiap kampung-kampung dan kelurahan-kelurahan.	19,60
9.	Ketersediaan Anggaran perlu ditambah mengingat jangkauan pelayanan .	19,00
10.	Komitmen kepala daerah secara serius pada penambahan infrastruktur fasilitas penunjang pelayanan pada distrik-distrik yang berada di Pesisir maupun pegunungan.	33,80
11.	Memberikan Bimtek maupun pelatihan kepada setiap operator, agar setiap pekerjaan dapat terealisasi dengan baik.	35,60
12.	Menambah jumlah anggaran dari pihak dinas menunjuk salah satu pegawai distrik untuk menjalankan tugas registrasi di distrik-distrik, agar masyarakat dapat menerima pelayanan di distrik tanpa harus ke kantor dinas.	33,80
13.	Peraturan Daerah diperlukan agar dapat memperlambat mobilitas perpindahan penduduk dan juga terarah.	35,40

Sumber: Hasil Litmus Test, diolah oleh Peneliti Tahun 2019

Dengan demikian, isu-isu strategis efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), dapat dikelompokkan sebagai berikut.

Pertama, isu-isu yang memerlukan tanggapan segera dan karenanya tidak bisa ditangani dengan cara yang lebih rutin, antara lain sebagai berikut.

a. Peraturan Daerah diperlukan agar dapat memperlambat mobilitas perpindahan penduduk dan juga terarah;

b. Berkoordinasi dengan pihak perusahaan PT Freeport Indonesia dan juga kepala-kepala distrik untuk memfasilitasi tempat/ruang, fasilitas mobilitas darat maupun laut dan udara agar memudahkan bagi petugas registrasi dan juga operator sistem;

c. Memberikan Bimtek maupun pelatihan kepada setiap operator, agar setiap pekerjaan dapat terealisasi dengan baik;

- d. Menambah jumlah anggaran dari pihak dinas menunjuk salah satu pegawai distrik untuk menjalankan tugas registrasi di distrik-distrik agar masyarakat dapat menerima pelayanan di distrik tanpa harus ke kantor dinas;
- e. Komitmen kepala daerah secara serius pada penambahan infrastruktur fasilitas penunjang pelayanan pada distrik-distrik yang berada di pesisir maupun pegunungan.

Kedua, isu-isu yang bisa ditangani sebagai bagian dari lingkaran perencanaan strategis organisasi, antara lain sebagai berikut.

- a. Dengan menyediakan ruang dan fasilitas di setiap distrik akan lebih mempermudah pegawai dalam menjangkau pelayanan ke distrik-distrik;
- b. Fasilitas yang memadai pada sebuah Dinas, harus ditunjang dengan penataan ruang yang baik dan sehat, agar yang memberikan pelayanan merasa nyaman dan penerima pelayanan pun merasa senang dan nyaman;
- c. Memiliki pegawai honorer yang handal dapat mempermudah pelayanan akan tetapi, diperlukan tambahan biaya bagi petugas yang bekerja sampai lewat jam kerja yang seharusnya agar pegawai juga lebih semangat dalam menyelesaikan pekerjaannya;
- d. Dengan adanya partisipasi dari masyarakat mengenai sadar akan pengurusan dokumen kependudukan maka pihak dinas Kependudukan harus lebih proaktif dan lebih sigap dalam memberikan pelayanan.

Ketiga, isu-isu di mana tidak dibutuhkan tindakan sekarang, tetapi isu itu harus terus dipantau, antara lain sebagai berikut.

- a. Dengan adanya kerja sama yang baik akan membantu pihak dinas dalam

menata pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif;

- b. Pemberian penambahan penghasilan bagi pegawai akan lebih meningkatkan kinerja pegawai tersebut, karena dengan penghasilan yang pas-pasan mereka sanggup menyelesaikan pekerjaannya walaupun telat beberapa hari;
- c. Dengan partisipasi masyarakat yang tinggi serta petugas yang handal maka, perencanaan pada program kerja harus tepat sasaran, di mana pelayanan berkesinambungan pada setiap distrik dengan disiapkannya petugas registrasi pada setiap kampung-kampung dan kelurahan-kelurahan;
- d. Ketersediaan Anggaran perlu ditambah mengingat jangkauan pelayanan.

SIMPULAN

Pertama, Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan Mutasi Penduduk di Kabupaten Mimika masih belum efektif, terlihat dari Indikator efektivitas Sistem, yaitu:

- a. Relevan, sistem SIAK sangat dipengaruhi jaringan, apabila jaringan lagi online maka berkas dapat diproses dengan cepat namun apabila jaringannya lagi offline maka, akan menghambat proses pelayanan.
- b. Efisien sistem dalam mengelola data kependudukan cukup baik, namun alur pelayanan yang membingungkan dan juga ketanggapan pegawai yang kurang mengakibatkan efisiensi pelayanan kurang maksimal.
- c. Ketepatan waktu penyelesaian pemberkasan sangat baik, namun yang menjadi kendala terdapat pada tempat tujuan yang tidak terdapat pada sistem dikarenakan belum terdata sehingga membuat lama proses perpindahan, dan juga masalah jaringan serta orang yang menandatangani berkas yang kadang

tidak di tempat, sehingga ada sedikit keterlambatan penyelesaian.

- d. Aksesibilitas Sistem sudah cukup baik namun diperlukan bantuan dari pihak-pihak lain untuk mempermudah penjangkauan pelayanan di distrik-distrik pesisir maupun pegunungan.
- e. Keakuratan sistem SIAK sudah akurat hanya perlu ditambah penunjang peralatan SIAK dan juga masih belum terdapat rasa tanggung jawab serta verifikasi berkas yang sering dilewatkan sehingga terjadi kesalahan pada data kependudukan.
- f. Keamanan sistem 100% aman, sehingga tidak ada ruang gerak bagi orang-orang tidak bertanggung jawab yang biasa membuat dokumen penduduk palsu.
- g. Kapasitas sistem SIAK di Kabupaten Mimika sudah cukup baik, hanya masih perlu diperbaharui atau ditambah perangkat SIAK maupun operator yang mengoperasikan sistem tersebut juga perlu di berikan pelatihan agar lebih kompeten.
- h. Fleksibilitas Sistem belum sepenuhnya terpenuhi dikarenakan informasi awal yang sulit diperoleh oleh masyarakat selaku pengguna jasa.
- i. Keandalan sistem SIAK dalam pelayanan Pindah datang maupun pelayanan dokumen kependudukan lainnya berjalan dengan baik, tetapi apabila ada penambahan perangkat baru akan lebih baik lagi.
- j. Ekonomis, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika, tidak memungut biaya pengurusan dokumen kependudukan akan tetapi ada sebagian kecil pegawai yang melakukan tindakan ilegal, yang melanggar aturan yang berlaku nasional.
- k. Kesederhanaan SIAK dalam pelayanan Mutasi Penduduk sudah sangat sederhana dan mudah dipahami tetapi

dalam pelayanan kepada masyarakat perlu diperhatikan lagi dari segi SOP pelayanannya sehingga dapat membuat masyarakat nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kedua, faktor penghambat dalam meningkatkan efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Pelayanan Mutasi Penduduk di Kabupaten Mimika adalah:

- a. Faktor Sumber Daya Manusia, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika belum sepenuhnya memberdayakan dan memberikan pelatihan mengoperasikan sistem maupun sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga diperlukan pegawai sehingga bisa menepis anggapan tidak menyenangkan dari masyarakat terkait pelayanan selama ini.
- b. Faktor Teknologi dan Infrastruktur, infrastruktur dan teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika sudah cukup lengkap hanya perlu penambahan perangkat keras seperti komputer dan beberapa jaringan SIAK yang baru serta gedung yang lebih besar untuk menampung semua masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan, ini dapat terealisasi apabila ada dukungan langsung dari Bupati Mimika.
- c. Faktor Anggaran, upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah ada, yaitu adanya perencanaan anggaran tetapi dari pihak Bappeda yang selalu tidak mengindahkan hal ini sehingga perencanaan belum terealisasikan dengan baik.
- d. Faktor Jarak Tempuh, jarak masih menjadi penghalang terbesar dalam pelayanan administrasi kependudukan sehingga belum tercapai efektivitas pelayanan, yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil, yaitu mengembalikan pelayanan ke distrik-distrik agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.

Ketiga, strategi SOAR (*strength, opportunity, aspirations, result*) yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika dalam mengatasi Faktor penghambat efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan Mutasi Penduduk yang telah diuji litmus, adalah:

- (1) Isu-isu yang memerlukan tanggapan segera dan karenanya tidak bisa ditangani dengan cara yang lebih rutin, antara lain sebagai berikut.
 - a. Peraturan daerah diperlukan agar dapat memperlambat mobilitas perpindahan penduduk dan juga terarah
 - b. Berkoordinasi dengan pihak perusahaan PT Freeport Indonesia dan juga kepala-kepala distrik untuk memfasilitasi tempat/ruang, fasilitas mobilitas darat maupun laut dan udara agar memudahkan bagi petugas registrasi dan juga operator sistem.
 - c. Memberikan Bimtek maupun pelatihan kepada setiap operator, agar setiap pekerjaan dapat terealisasi dengan baik.
 - d. Menambah jumlah anggaran dari pihak dinas menunjuk salah satu pegawai distrik untuk menjalankan tugas registrasi di distrik-distrik, agar masyarakat dapat menerima pelayanan di distrik tanpa harus ke kantor dinas.
 - e. Komitmen kepala daerah secara serius pada penambahan infrastruktur fasilitas penunjang pelayanan pada distrik-distrik yang berada di pesisir maupun pegunungan.
- (2) Isu-isu yang bisa ditangani sebagai bagian dari lingkaran perencanaan strategis organisasi, antara lain sebagai berikut.
 - a. Dengan menyediakan ruang dan fasilitas di setiap distrik akan lebih mempermudah pegawai dalam menjangkau pelayanan ke distrik-distrik.
 - b. Fasilitas yang memadai pada sebuah Dinas, harus ditunjang dengan penataan ruang yang baik dan sehat, agar yang memberikan pelayanan merasa nyaman dan penerima pelayanan pun merasa senang dan nyaman.
 - c. Memiliki pegawai honorer yang handal dapat mempermudah pelayanan akan tetapi, diperlukan tambahan biaya bagi petugas yang bekerja sampai lewat jam kerja yang seharusnya agar pegawai juga lebih semangat dalam menyelesaikan pekerjaannya.
 - d. Dengan adanya partisipasi dari masyarakat mengenai sadar akan pengurusan dokumen kependudukan maka pihak dinas Kependudukan harus lebih proaktif dan lebih sigap dalam memberikan pelayanan.
- (3) Isu-isu di mana tidak dibutuhkan tindakan sekarang, tetapi isu itu harus terus dipantau, antara lain sebagai berikut.
 - a. Dengan adanya kerja sama yang baik akan membantu pihak dinas dalam menata pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif.
 - b. Pemberian penambahan penghasilan bagi pegawai akan lebih meningkatkan kinerja pegawai tersebut, karena dengan penghasilan yang pas-pasan mereka sanggup menyelesaikan pekerjaannya walaupun telat beberapa hari.

- c. Dengan Partisipasi masyarakat yang tinggi serta petugas yang handal maka, perencanaan pada program kerja harus tepat sasaran, di mana pelayanan berkesinambungan pada setiap distrik dengan disiapkannya petugas registrasi pada setiap kampung-kampung dan kelurahan-kelurahan.
- d. Ketersediaan Anggaran perlu ditambah mengingat jangkauan pelayanan.

SARAN

Berkaitan dengan simpulan yang diuraikan di atas, maka penulis mengemukakan beberapa saran berikut.

1. Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan mutasi penduduk masih belum efektif perlu adanya peningkatan sumber daya manusia dengan memberikan pendidikan dan pelatihan (Diklat) maupun bimbingan Teknis (Bimtek) keluar daerah maupun dalam daerah yang bertujuan agar mereka lebih termotivasi. Serta, komitmen Kepala Daerah untuk memberikan dukungan dalam hal menyetujui rencana program untuk membangun jaringan di setiap distrik, agar pelayanan dapat dilaksanakan di distrik-distrik tanpa harus ke Dinas.
2. Faktor yang menghambat dalam meningkatkan efektivitas siak dalam pelayanan mutasi penduduk, belum adanya pendidikan dan pelatihan untuk UPT di setiap distrik sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus membentuk dan memberikan pendidikan dan pelatihan untuk UPT di setiap distrik agar tujuan pelayanan Dinas Kependudukan tercapai.
3. Strategi yang akan dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

dalam mengatasi faktor penghambat yaitu, yang pertama komunikasi, koordinasi harus selalu dilakukan antara Dinas Kependudukan dan kepala distrik dan juga Pihak PT. FI untuk sama-sama berkomitmen untuk membangun jaringan untuk menjangkau daerah pesisir dan daerah dataran tinggi. Serta yang kedua membentuk TIM untuk menyusun Peraturan Daerah maupun Peraturan Bupati tentang Administrasi Kependudukan agar dapat menekan laju perpindahan Penduduk.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, Djam'an Satori. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Anttiroiko, Veikko, Ari. 2008. *Elektronik Government: Concepts, Methodologies, Tool, and Application*. United States of Amerika: Information Science and Reference.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Creswell, John W. *Research Design*. 2016. Pustaka Pelajar.
- Cooperrider, dkk. 2003. *Introduction to Appreciative Inquire*.
- Edhy Sutanta, 2004, *sistem Basis Data*, graha Ilmu, Yogyakarta.
- Effendi Khasan, 2010, *Sosiologi Pemerintahan*. Bandung. CV. Indah Prahasta.
- Gulo, w. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Gramedia.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Madia. Yogyakarta
- Indrajid, Richardus. 2005. *E-Government in Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrayani Etin, 2014, Jurnal: *The Effectiveness and the Efficiency of the Use of Biometric Systems in Supporting National Database Based on Sigle ID Card Number (The Implementation of Elektronik ID Card in Bandung)*, IPDN, Jatinangor

- Indrayani Etin, 2015. *E-Government, Konsep, implementasi dan Perkembangan di Indonesia*.
- _____. Gatningsih, 2013. *Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pemerintahan*. Cetakan pertama, penerbit IPDN PRESS, Jatinangor.
- Kurniawan Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- McLeod, R. dan Schell, G. P. 2007, *Management Information System* Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Mulyadi. 2003. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers
- Mulyadi Mohammad. 2014. *Metode Penelitian Praktis: Kuantitatif & Kualitatif*. Publica Institute.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Norris, F, Donald. 2007. *Current Issues And Trends In E-Government Research*. United States Of America: Cyberthech Publishing.
- Rianto Budi, Tri Lestari. 2012. *Polri&Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Analisis SWOT Teknik Pembedah Kasus Bisnis*. Jakarta: TP Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian Sondang P, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bogor. PT Refika Aditama.
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Sumaryadi I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan (dari prespektif pelayanan, pemberdayaan, interaksi, dan sistem kepemimpinan pemerintahan Indonesia)*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Suradinata. Ermaya. 2014. *Analisis Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan (ASOCA)*. Jatinangor: Alqaprint
- Tangkilisan Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. PT. Grasindo, Jakarta
- Taliziduhu Ndraha. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Wasistiono, Sadu. 2015. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. IPDN Press

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
- Peraturan Pemerintah No. 102 Tahun 2012 perubahan atas PP 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran Penduduk Sipil.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.

Rujukan Elektronik

- Bank Dunia (World Bank) 2012, <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream>, diakses pada 17 November 2018, pukul 06.39 WIB.

Perancangan SIAK sebagai Pengembangan E-government, <https://ikymessi.wordpress.com/2009/06/27/perancangan-sistem-informasi-administrasi-kependudukan-siak-sebagai-pengembangan-e-government->

[menuju-good-governance](#), diakses pada 18 Nov-2018, pukul 01.00 WIB.

Penjelasan Mutasi Penduduk <https://www.Berbagaireviews.com/>, diakses pada 22 November 2018, pada pukul 03.50 WIB.