

# PUBLICIO

*(Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial)*

## EVALUASI PENERAPAN SIAKEL (SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KELURAHAN) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Evaluasi Penerapan SIAKEL Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo)

SHELVYA SARI HAKINDRA PUTRI\*  
HUSNI MUBAROQ

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Panca Marga  
Probolinggo, Indonesia

### Abstrak

*E-Government* menjadi pertimbangan utama bagi organisasi sektor publik untuk perencanaan sistem informasi dalam rangka menyediakan input penting dan memudahkan proses penyusunan perencanaan dan pemantauan dan evaluasi hasil pembangunan. Pemerintah Kota Probolinggo mengeluarkan Perwali Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL). Pemerintah mengeluarkan Perwali tersebut untuk memperbaiki sistem pengarsipan di setiap kelurahan menjadi pengarsipan yang terkomputerisasi sesuai dengan perkembangan teknologi. Tujuan sistem ini membantu mempermudah pegawai Kelurahan (kepala seksi pelayanan umum dan sekretarisnya) dalam mengarsipkan data dan pencarian data secara tepat. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SIAKEL di Kelurahan Kanigaran sudah berjalan baik, dan tujuan yang hendak dicapai yakni dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik sudah terpenuhi. Namun pada beberapa indikator masih banyak ditemui kendala, faktor penghambat dalam penerapan SIAKEL yakni dominan pada masalah kendala sistem dan anggaran.

**Kata kunci:** *E-Government, SIAKEL, Pelayanan Publik*

### Abstract

E-Government is a major consideration for public sector organizations for planning information systems in order to provide important inputs and facilitate the process of planning and monitoring and evaluating development outcomes. The Probolinggo City Government issued Perwali Number 32 of 2015 concerning Management of the Kelurahan Administration Information System (SIAKEL). The government spends the Perwali to improve the filing system in each kelurahan into computerized filing in accordance with technological developments. The purpose of this system is to help make it easier for Kelurahan employees (head of the public service section and secretary) to properly archive data and search data. This research shows that the application of SIAKEL in Kanigaran Village has gone well, and the objectives to be achieved are in terms of improving the quality of public services already fulfilled. However, in some indicators there are still many obstacles, the inhibiting factors in the application of SIAKEL are the dominant problems with system and budget constraints.

**Keywords:** *E-Government, SIAKEL, Public Services*

---

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, perkembangan teknologi informasi di Indonesia berjalan cukup pesat. Teknologi informasi dalam pandangan sempit menjelaskan sisi teknologi dari sebuah sistem informasi, seperti *hardware*, *software*, *database*, *networks*, dan peralatan lain. Dalam konsep yang lebih luas, teknologi informasi menjelaskan suatu koleksi sistem informasi, pemakai, dan manajemen bagi keseluruhan organisasi (Siswanto, 2003:34).

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi bagian dari gugusan pembuat layanan dari pemerintah dan semakin besar pengaruhnya pada organisasi, profesional yang bekerja didalamnya, serta hubungannya dengan publik. Semua rencana kebijakan untuk *e-Government* telah menfokus pada isu-isu operasional internal, pemberian layanan jasa pemerintah dan teknologi itu sendiri yang secara massif dipercayakan pada TIK sebagai instrumen untuk menjadikan pemerintah lebih efektif, lebih bersahabat dan mudah dihubungi (*acesable*) bagi masyarakat yang menjadi pelanggan (*clients*) dan untuk mempersiapkan pemerintahan ke depan.

Dukungan TIK yang diterapkan pada pemerintah akan mendorong data tunggal yang dengan mudah diupdate oleh aparatur pemerintahan dengan mengedepankan kesederhanaan operasional. Data yang tersimpan dengan baik sangat mendukung kinerja pemerintah desa sesuai azas efisien dan efektif, pembakuan, akuntabilitas, keterkaitan, kecepatan dan ketepatan, keamanan, ketelitian, kejelasan, singkat dan padat dan logis dan meyakinkan dalam rangka penyusunan perencanaan, perbaikan administrasi dan pelayanan publik.

Pemerintahan desa (Kelurahan) merupakan salah satu pemerintahan yang bertugas mengatur, mengelola sumber daya dalam pemerintahan di tingkat desa dan mempunyai kewajiban untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat. Pendaftaran penduduk dan

pendataan sipil merupakan sub-sub pilar dari administrasi kependudukan perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintahan desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar, cepat dan tepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa mendapat pelayanan yang memuaskan.

Kabupaten/Kota yang berada di Propinsi Jawa Timur ada yang sudah memiliki kebijakan dan ada pula yang belum memiliki kebijakan terkait pelayanan administrasi desa/kelurahan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Bila disesuaikan dengan teori yang ada, keseriusan pemerintah daerah untuk mendukung suatu kegiatan adalah ditunjukkan dengan kebijakan tertulis (peraturan perundangan) yang dikeluarkan kegiatan tersebut.

Kelurahan dapat memanfaatkan TI dalam dua tingkatan, yaitu memberikan dukungan untuk pelayanan administrasi, serta pemanfaatan TI untuk membantu pengambilan keputusan. Munculnya penggunaan komputersasi administrasi pada kelurahan-kelurahan pada prinsipnya untuk menjembatani antara proses dan data khususnya untuk mendukung pelayanan terhadap masyarakat merupakan kebutuhan utama dalam memasuki era global dan meningkatkan kinerja pemerintah daerah khususnya di Kota Probolinggo. Kecamatan dan kelurahan di Kota Probolinggo pengarsipan data yang dilakukan masih bersifat manual. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang dilakukan kelurahan tersebut kurang maksimal dan pengarsipannya kurang efektif.

Dengan mengetahui keadaan tersebut maka sesuai dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 17 Tahun 2013 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo,

---

Alamat Korespondensi Penulis:

**Nama Lengkap Penulis Utama**

Email : ShelvyaSari@gmail.com

Alamat : Universitas Panca Marga

Jl. Yos Sudarso Pabean Dringu Kode Pos  
(67271)

# PUBLICIO

## (Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial)

Pemerintah Kota Probolinggo mengeluarkan Perwali Probolinggo Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Sistem. Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL) Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo, alasan dikeluarkannya Perwali tersebut adalah untuk memperbaiki system pengarsipan yang ada di kelurahan menjadi pengarsipan yang terkomputerisasi sesuai dengan perkembangan teknologi sekarang, yang nantinya dapat membantu mempermudah pegawai kelurahan (kepala seksi pelayanan umum dan sekretarisnya) dalam mengarsipkan data dan pencarian data secara tepat.

Objek penelitian adalah di Kelurahan Kanigaran, terletak di jalan Cokroaminoto No.28 dengan luas 342,70 H. Kelurahan Kanigaran adalah salah satu kelurahan di Kota Probolinggo yang terpadat penduduknya dengan jumlah penduduk 20.260 jiwa . Dengan jumlah penduduk yang seperti itu, maka secara otomatis pelayanan pada kelurahan ini juga banyak. Di Kelurahan Kanigaran SIAKEL mulai digunakan sejak tanggal 12 April 2016 dengan jumlah pelayanan 2,189 sampai dengan Desember 2017. Dengan diterapkan teknologi informasi pada kelurahan yakni SIAKEL, diharapkan dapat mempermudah serta mempercepat proses pelayanan. Akan tetapi dari hasil obeservasi awal di ketahui bahwa terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan SIAKEL. Salah satunya yakni masalah jaringan. Hal tersebut mendasari ketertarikan peneliti untuk meneliti tentang bagaimana "Evaluasi Penerapan SIAKEL (Sistem Informasi Administrasi Kelurahan) Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik (Studi tentang evaluasi SIAKEL di Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo).

### RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana evaluasi penerapan SIAKEL (Sistem Informasi Administrasi Kelurahan) di Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo?
2. Apa saja faktor penghambat dalam penerapan SIAKEL (Sistem Informasi Administrasi Kelurahan) di Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo?
3. Apa dampak penerapan SIAKEL (Sistem Informasi Administrasi Kelurahan) terhadap kualitas pelayanan publik

diKelurahan Kanigaran Kota Probolinggo?

### TUJUAN

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi SIAKEL (Sistem Informasi Administrasi Kelurahan) dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo.
2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis faktor penghambat dalam penerapan SIAKEL (Sistem Informasi Administrasi Kelurahan).
3. Untuk mengetahui dampak dari penerapan SIAKEL (Sistem Informasi Administrasi Kelurahan) terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo.

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah alat-alat untuk memandu peneliti tentang bagaimana penelitian dilakukan untuk membantu peneliti agar dapat memperoleh data yang dikehendaki sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Dengan demikian metode penelitian dapat dikatakan sebagai cara yang dilakukan untuk melakukan kegiatan ilmiah yang berupa penyelidikan yang dilakukan secara berhati-hati melalui pengumpulan data yang sesuai untuk memecahkan suatu permasalahan (Nazir, 2005:51).

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Sementara itu, menurut Sugiyono (2009:15) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *Purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dalam penelitian ini, menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan bagaimana evaluasi penerapan SIAKEL di Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Evaluasi Penerapan SIAKEL di Kelurahan Kanigaran

Diketahui bahwa menurut Bapak Asmaul Amin penerapan aplikasi SIAKEL di Kelurahan Kanigara belum maksimal karena SIAKEL hanya bisa diterapkan pada saat pelayanan tertentu saja. Meskipun penerapan SIAKEL dianggap belum maksimal, namun penerapan aplikasi ini masih terus berjalan penggunaannya di Kelurahan Kanigaran.

Penggunaan SIAKEL di Kelurahan Kanigaran sering dipilih bukan karena ada keharusan dan anjuran dari Pemerintah Kota semata namun menurut operator penggunaan SIAKEL dapat membantu mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Prosedur penggunaan SIAKEL di Kelurahan Kanigaran sangat mudah. SIAKEL dibuka melalui situs web <http://siakel.probolinggokota.go.id>. Lalu muncul *log in username* dan *Password* lalu pilih surat keterangan yang dibutuhkan, setelah itu masukkan NIK kemudian identitas otomatis akan keluar, kemudian isi kolom kosong sesuai surat keterangan yang dibutuhkan. Setelah di isi, langkah selanjutnya adalah pilih simpan kemudian pilih cetak kepala kelurahan atau sekretaris kelurahan.

Sebagai program yang bersifat teknis, petugas operator SIAKEL diberikan pelatihan dengan istilah bimbingan teknis untuk mengetahui operasionalisasi SIAKEL. Pelatihan SIAKEL pertama kali diadakan pada awal penerapan atau launching SIAKEL, yaitu tanggal 7 November 2014 di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo.

Menurut narasumber, ruangan pelatihan dipasang dengan beberapa perangkat komputer yang sudah berisi aplikasi SIAKEL. Materi bimbingan teknis disampaikan oleh administrator yang juga telah diberikan bimbingan teknis sebelumnya. Selanjutnya operator dilepas dan kewenangan dalam menjalankan aplikasi tanpa ada pelatihan lanjutan. Untuk buku pedoman cara penggunaan system juga tidak diberikan.

Sejatinya sesuai yang tertera pada Perpu Walikota Probolinggo Nomor 32 tahun 2015 pada Bab III pasal 4 (4) administrator SIAKEL dapat diberikan honorarium setiap bulan dan wajib menyampaikan laporan penyelenggaraan SIAKEL setiap bulan kepada

Dinas Kominfo dengan tebusan Walikota, namun kenyataannya dilapangan operator atau administrator tidak pernah menyampaikan laporan penyelenggaraan itu dan menurut narasumber pengawasan serta evaluasi juga tidak pernah dilakukan oleh pihak Dinas Kominfo ataupun dari pemerintahan Kota Probolinggo.

### FAKTOR PENGHAMBAT PENERAPAN SIAKEL

Dari hasil observasi dan dokumentasi, selain mengevaluasi penerapan SIAKEL di Kelurahan Kanigaran, Kota Probolinggo maka ditemukan pula penghambat dalam penerapan aplikasi ini. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dari pertanyaan Apa saja faktor penghambat penerapan Sistem Informasi Administrasi Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo.

Penghambat dalam penerapan aplikasi ini seperti kalau jaringan internetnya *down* terus pemadaman listrik, apalagi kalau CPU dan printernya macet, data penduduk yang pindah atau datang tidak cepat ter *update*, ditambah server di Diskominfo terjadi gangguan. Diketahui bahwa faktor penghambat penerapan aplikasi ini lebih banyak mengenai sistem dan jaringan sarana dan prasarana.

### Sumber Daya Manusia

Petugas operator yang berwenang dalam pengoperasian SIAKEL, seharusnya dilakukan proses rekrutmen yang baik dan terstandarisasi. SIAKEL sebagai program yang bersifat teknis membutuhkan operator yang bisa memahami pengoprasian komputer dengan baik.

Namun, dari hasil penelitian, tidak ada standar kompetensi dan persyaratan yang jelas dari pemerintah untuk rekrutmen petugas SIAKEL. Jika para petugas operator direkrut dengan kompetensi yang jelas dan paham mengenai teknis teknologi informasi, maka saat terjadi kendala teknis dilapangan tidak akan membuang waktu dengan berkoordinasi dengan Dinas yang akan berdampak dengan lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Selain itu, pengetahuan dan pemahaman para petugas operator akan dapat menjadi masukan bagi instansi maupun pemerintah dalam mengembangkan program SIAKEL untuk menjadi lebih baik lagi.

Apabila operator SIAKEL tidak masuk maka pelayanan akan secara manual. Hal ini

# PUBLICIO

## *(Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial)*

dikarenakan *password* hanya dimiliki oleh operator walaupun Bapak Lurah juga memegang tetapi karena tidak biasa mengoprasikannya maka pelayanan tidak menggunakan SIAKEL.

Minimnya jumlah operator SIAKEL juga menjadi kendala, hanya disediakan 1 operator saja sedangkan jumlah pelayanan di Kelurahan Kanigaran padat.

### **Sistem**

Hal-hal tersebut terjadi karena belum ada standarisasi yang jelas yang diatur oleh pemerintah kota Probolinggo. Penerapan SIAKEL ini masih disesuaikan dengan kebutuhannya di lingkup Kota Probolinggo saja yang dikendalikan oleh *server* Dinas Kominfo sehingga tidak adanya keseragaman mengenai program ini dengan pemerintah pusat.

Database SIAKEL yang menyimpan data kependudukan seluruh penduduk kota Probolinggo dikendalikan Dinas Kominfo masih dianggap kurang *performance*-nya. SIAKEL hanya memiliki kemampuan data (interoperabilitas) dengan website Diskominfo dan belum terintegrasi dengan Sstem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kecamatan (SIPATEN), Sistem Informasi Perijinan Terpadu Online (SIPADU). Sehingga hal tersebut mempersulit proses untuk mengintegrasikan data kependudukan

### **DAMPAK PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KELURAHAN**

Penerapan e-government sudah menjadi tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan juga karena tuntutan Penerapan otonomi daerah. Begitu juga dengan penerapan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL) di Kelurahan Kanigaran, kota Probolinggo, dalam penerapannya aplikasi ini diharapkan memiliki dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Secara garis besar tujuan SIAKEL ini untuk meningkatkan pelayanan administrasi kelurahan menjadi lebih efektif dan efisien. Sejauh saya liat tujuan itu sudah tercapai di Kelurahan Kanigaran yaitu dapat memperoleh kemudahan pelayanan dalam pengurusan surat

keterangan sehingga prosesnya menjadi lebih cepat.

SIAKEL adalah tercapainya kemudahan pelayanan administrasi serta peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Kanigaran, hal tersebut dapat terlihat dari terliat bahwa tujuan dari SIAKEL telah tercapai. Kemudian untuk dampak yang diterima oleh masyarakat, dalam hal kecepatan pelayanan.

Hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa sejak diberlakukannya aplikasi SIAKEL ini maka pelayanan administrasi pada Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo menjadi lebih cepat, tepat, akurat, efisien. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada kelurahan berbasis Sistem Informasi Administrasi Kelurahan di seluruh kelurahan di wilayah Kota Probolinggo telah mendukung terselenggaranya penerapan *e-Government* di Kota Probolinggo, meningkatkan sumber daya manusia pada kelurahan melalui transfer teknologi sehingga akan muncul sumber daya manusia yang handal dan melek Ilmu Teknologi (IT) di kelurahan.

Pada dasarnya sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai bahwa penyelenggaraan SIAKEL pada aplikasi SIAKEL adalah proses penerbitan segala jenis pelayanan administrasi persuratan pada kelurahan. Pelaksanaan pengelolaan SIAKEL harus mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan publik di Kelurahan . Walaupun dalam pelaksanaan dilapangan masih ditemui kendala, akan tetapi sejak diterapkannya Aplikasi SIAKEL, ini sektor pelayanan publik meningkat.

Dari beberapa jawaban yang diperoleh dari narasumber dampak positif dapat dirasakan oleh pihak penerima layanan, dalam hal ini adalah masyarakat yakni mereka menyebutkan bahwa pelayanan di Kelurahan Kanigaran tergolong cepat, efisien dalam waktu pengurusan, biaya dan tenaga. Dari hasil data dilapangan sejak diberlakukannya SIAKEL tanggal 12 April 2016 sampai Desember 2017 sudah ada 2,189 surat keterangan yang diterbitkan melalui aplikasi SIAKEL. Selain itu dampaknya ialah kecepatan dalam mengambil keputusan, akurasi dan kecepatan identifikasi masalah serta kemudahan dalam penyusunan strategi pelaksanaan manajerial. Adanya pembangunanan system jaringan

kependudukan yang terpadu. Dengan diberlakukannya aplikasi SIAKEL maka terjadi keseragaman naskah Dinas surat keterangan seluruh kelurahan yang ada di kota Probolinggo. Sebelum diberlakukannya SIAKEL setiap kelurahan menggunakan format formulir dari kelurahan masing-masing, kecuali form khusus dari Dispenduk Capil, KUA dan Dinas Perijinan.

Serta manfaat lain dari penerapan SIAKEL ini adalah menciptakan budaya kerja yang transparan bersih dan menghemat biaya. Dengan SIAKEL juga terlaksananya surat pelayanan berupa *softcopy* dan *hardcopy* sehingga data yang dihasilkan lebih aman karena setiap data akan langsung terintegrasi dan ter update dikomputer.

Selain itu masalah lainnya muncul apabila jaringan internet tidak stabil atau down maka aplikasi SIAKEL akan mengalami gangguan. Dan apabila padam maka pelayanan ditutup dikarenakan Kelurahan Kanigaran tidak memiliki *Ganset*.

#### Sarana dan Prasarana

Sebagai kebijakan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL) membutuhkan pembangunan sarana-prasarana yang modern untuk menunjang dalam proses pengimplementasian kebijakan serta Untuk meminimalisir terjadinya *touble* jaringan. Sarana prasarana tersebut dimulai dari program aplikasi (*software*) yang berstandar nasional, *database* yang mampu mengolah data dengan jumlah tinggi secara cepat, perangkat komputer yang berkemampuan tinggi, perangkat printer, serta infrastruktur jaringan komunikasi data melalui internet dan frekuensi radio untuk proses transaksi data secara *online*.

#### KESIMPULAN

1. Penerapan SIAKEL di Kelurahan Kanigaran sejak tanggal 12 April 2016, sudah berjalan baik, dan tujuan yang hendak dicapai sudah terpenuhi. Namun pada beberapa indikator masih banyak ditemui kendala dan ketidaksesuaiannya dengan isi dari Perwali Kota Probolinggo.
2. Adapun faktor penghambat dalam penerapan SIAKEL yakni dominan pada masalah kendala sistem dan anggaran. Kendala sistem yaitu belum ada standarisasi yang jelas yang diatur oleh

pemerintah Kota Probolinggo. Penerapan SIAKEL ini masih disesuaikan dengan kebutuhannya di lingkup Kota Probolinggo saja. Penghambat lainnya yakni tidak semua surat keterangan bisa menggunakan aplikasi SIAKEL, dari 21 macam surat keterangan hanya 10 macam surat yang dapat diproses dengan SIAKEL. Jaringan juga menjadi kendala karena *server* yang sejatinya disediakan oleh Diskominfo sering mengalami *trouble*.

3. Dampak dari penerapan SIAKEL yakni meningkatnya kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo dapat dilihat dari terselenggaranya penerapan *e-Government* di Kota Probolinggo, meningkatkan sumber daya manusia pada kelurahan melalui transfer teknologi sehingga muncul sumber daya manusia yang handal dalam Ilmu Teknologi (IT) di kelurahan. Dampak lainnya yakni penerapan SIAKEL dapat dirasakan oleh pihak penerima layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Karena sukses tidaknya sistem ini tergantung dari dampak dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan. Manfaat yang diharapkan dapat dirasakan oleh masyarakat adalah adanya efisiensi waktu pengurusan, biaya dan tenaga. Diketahui bahwa kualitas pelayanan meningkat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2001. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Al Fatta, Hanif. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Adriyanto, Tri. 2015. *Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Universitas Diponegoro*.

## PUBLICIO

### (Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial)

Di akses melalui <http://ejournal-S1.undip.ac.id>, pada tanggal 10 Maret 2017, pukul 13.35.

DeLone, W. H and McLean, 2003, *Information System Succes : The Quest for DevelopmentVariable*, Information System.

Indiahono, Dwijayanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media

Juhaeriah, Euis. 2015. *Evaluasi Penerapan Sitem Administrasi Kependudukan (SIK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang*.

Skripsi.Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, diakses melalui <http://repository.fisip-untirta.ac.id>, pada tanggal 10 Maret 2017, pukul 09.20.

Jogiyanto. 2001.*Analisis dan Disain, Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi

Laudon, Kenneth C&Jane P Laudon. 2012. Sistem Informasi Manajemen: *Mengelola Perusahaan Digital*. Jakarta: Salemba Empat

McLeod.2004. *Sistem Informasi Manajemen*. PT. Indeks.Jakarta

Moleong, L. J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nugroho. Riant. 2006. *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Eko. 2008. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep,*

Aplikasi,&Perkembangannya. Yogyakarta: Penerbit AnNazir. Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogo: Ghalia Indonesia

Pasolong, Harbani.2013. *Teori Administrasi Publik*. Penerbit: Alfabeta, Bandung

Siswanto, 2003, *Globalisasi dan Teknologi Informasi*, Makalah Seminar Teknologi Informasi. UGM

Subarsono, AG. 2005. *Analisis KebijakanPublik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Tata Sutabri.2004. *Analisis System Informasi*. Yogyakarta: Andi Yogya

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung : Alfabeta

Supriyanto.2015. Sistem Informasi Administrasi Data Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Desa Demangan Kabupaten Boyolali. Skripsi. Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Sutabri, Tata. 2004. Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo