

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pada Kantor Distrik Merauke

Coleta Maskikit¹, Siti Fatimah Salam², Vinsensius Boli³

^{1,2,3}, Ilmu Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Karya Dharma Merauke,
Papua Selatan, Indonesia

email: coletamaskikit@gmail.com¹, sitifatimahsalam91@gmail.com², vizzelgenroak@gmail.com³

(Diterima Januari 2023); Disetujui Februari 2023); Dipublikasikan Maret 2023

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem informasi administrasi kependudukan pada Kantor Distrik Merauke. Sistem informasi administrasi kependudukan adalah suatu sistem informasi yang ditumbuh-kembangkan berdasarkan prosedur-prosedur pelayanan administrasi kependudukan dengan menerapkan sistem teknologi informasi dan komunikasi guna menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang memerlukan pemahaman secara mendalam dan menggambarkan secara jelas mengenai sistem informasi administrasi kependudukan pada Kantor Distrik Merauke. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi administrasi kependudukan pada Kantor Distrik Merauke dalam meningkatkan aksesibilitas, kualitas dan ketrampilan dan proses perencanaan yang efektif pada Kantor Distrik Merauke sudah cukup namun masih harus Meningkatkan aksesibilitas, kualitas dan keterampilan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, dan pembenahan administrasi serta dari segi sumber daya manusia pada Kantor Distrik Merauke perlu ditingkatkan dengan mengikuti pelatihan terkait dengan sistem informasi administrasi kependudukan itu sendiri. Sarannya bagi pegawai Kantor Distrik Merauke hendaknya selalu mementingkan kepentingan tugas dan fungsinya sebagai aparatur negara, dan selalu bertanggungjawab atas pekerjaannya, perlu ditingkatkan sarana dan prasarana yang memadai sehingga mendukung pelayanan sistem informasi administrasi kependuduk pada Kantor Distrik Merauke.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Administrasi Kependudukan

Abstract

This study aims to find out how the population administration information system works at the Merauke District Office. The population administration information system is an information system developed based on population administration service procedures by implementing information and communication technology systems to organize the population administration system in Indonesia. In this study, researchers used a qualitative research method, namely a research method that requires an in-depth understanding and clearly describes the population administration information system at the Merauke District Office. From the results of the study it can be concluded that the population administration information system at the Merauke District Office in improving accessibility, quality and skills and an effective planning process at the Merauke District Office is sufficient but still has to improve accessibility, quality and skills by providing the best service for the community, and administrative improvements as well as in terms of human resources at the Merauke District Office need to be improved by participating in training related to the population administration information system itself. His suggestion for employees of the Merauke District Office should always prioritize the interests of their duties and functions as a state apparatus, and always be responsible for their work, it is necessary to improve adequate facilities and infrastructure so as to support population administration information system services at the Merauke District Office.

Keyword : Information System, Population Administration

PENDAHULUAN

Sistem informasi administrasi kependudukan adalah suatu sistem informasi yang ditumbuh-kembangkan berdasarkan prosedur-prosedur pelayanan administrasi kependudukan dengan menerapkan sistem teknologi informasi dan komunikasi guna menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia. Sistem informasi administrasi kependudukan melayani pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil berdasarkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk sejak lahir hingga meninggal dunia. Sistem informasi administrasi kependudukan merupakan salah satu sistem yang ada di setiap distrik untuk proses administrasi kependudukan. Dari data kependudukan yang diperoleh dari hasil sensus dan survey kemudian diolah dengan sistem informasi administrasi kependudukan sehingga menghasilkan suatu informasi kependudukan. Pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan saat ini seperti proses pembuatan atau pengurusan KTP dan KK, dan juga dari data kependudukan bisa untuk proses lain yang berhubungan atau menggunakan data kependudukan. Informasi kependudukan juga diperlukan untuk penyusunan profil perkembangan kependudukan. Profil perkembangan kependudukan berisi tentang gambaran kondisi, perkembangan dan prospek kependudukan suatu daerah untuk memberikan informasi, pendidikan, penyediaan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pembangunan kependudukan.

Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan diatur dalam keputusan presiden No. 88/2004 tentang pengelolaan administrasi kependudukan, Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan peraturan menteri dalam negeri No. 18/2005 serta peraturan pemerintah No. 37 tahun 2007 tentang administrasi kependudukan. Pencatatan data penduduk suatu daerah yang melalui sistem informasi administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten dan kota dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa dan kelurahan sebagai awal dari pendataan penduduk disuatu daerah. Selanjutnya data-data tersebut akan disimpan kedalam satu basis data yang terintegrasi secara nasional melalui jaringan internet. Sehingga data-data tersebut menjadi sumber basis data kependudukan secara nasional yang selanjutnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat. Sesuai dengan undang-undang (UU) No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, sistem informasi administrasi kependudukan adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan data kependudukan ditingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan yang selanjutnya memasukan data-data tersebut kedalam satu pusat data di direktorat jenderal administrasi kependudukan.

Berkaitan dengan administrasi kependudukan sebagai sebuah sistem merupakan bagian yang tak terpisahkan dari administrasi pemerintahan dan administrasi negara dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak individu penduduk. Perlindungan tersebut berupa pelayanan publik melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta-akta catatan sipil lainnya seperti Akta Kelahiran, Kematian, Perkawinan, dll. Dengan jumlah penduduk yang cukup besar, serta maraknya berbagai kejahatan kriminal dan terorisme baik dalam skala nasional maupun internasional, dengan pemalsuan dokumen identifikasi kependudukan (termasuk paspor, KK, dan lain-lain), diperlukan adanya penataan agar administrasi kependudukan dapat lebih tertib dari tahun ke tahun dan terpadu secara nasional. Karena itu diperlukan suatu sistem informasi yang terpadu dan terintegrasi dimana sistem tersebut mampu mengumpulkan serta mengolah data-data kependudukan dengan baik dengan didukung oleh kemajuan teknologi khususnya dibidang informasi. Untuk itulah pemerintah pusat mengembangkan suatu sistem informasi yang disebut

dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagai suatu instrumen dalam pelaksanaan tertib dokumen administrasi kependudukan.

Pelaksanaan administrasi kependudukan dengan rangkai kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk. Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke telah mengeluarkan kebijakan pelayanan publik tentang administrasi Kependudukan yang telah diamanatkan dalam UndangUndang Nomor 23 tahun 2006, Pasal 7 Ayat 1 yang berbunyi: Pemerintah Kabupaten berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh Bupati dan pembentukan Instansi Pelaksana yang tugas dan fungsinya melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan. Pada pelaksanaan dan pencapaian tujuan hak dan kewajiban penduduk dalam pelayanan administrasi kependudukan di distrik Merauke sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2008, pasal 2 bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh: Dokumen kependudukan; Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; Perlindungan atas data pribadi; Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya. Pemerintahan distrik Merauke telah berupaya dalam mengimplentasikan kebijakan pemerintah daerah dan juga pemerintah pusat, dalam memperbaiki dan meningkatkan proses pelayanan publik adalah tugas pokok dan fungsi yang diemban. Secara kelembagaan perlu meningkatkan struktur birokrasi, sistem dan prosedur, sumber daya, kepemimpinan maupun hubungan dengan masyarakat, guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Namun terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan pemerintah terhadap sistem informasi administrasi kependudukan kepada masyarakat salah satunya seperti, masih adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, lambatnya dalam memberikan pelayanan, Kurang jelasnya informasi yang diberikan untuk memenuhi persyaratan dalam melaksanakan pengurusan, dan juga kurang ketersediaan perangkat komputer untuk digunakan sehingga pemerintah tidak mampu untuk mengakses berbagi informasi melalui internet dan mengoperasikan komputer.

METODE

Metode Penelitian Ini Merupakan Penelitian Deskriptif Kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta – fakta yang ada dilapangan. Penelitian ini menggunakan penelitian desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengenali fakta mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pada Kantor Distrik Merauke.

Dalam penelitian ini sebagai sumber data penelitian pada Kantor Distrik Merauke adalah : 1) Sumber data Primer : Data yang langsung diperoleh dari sumber / penelitian yang berasal dari sumber asli atau tangan pertama (narasumber yang menjadi informan) yaitu Kepala Distrik Merauke, Kepala Seksi Pemerintahan, Staf / Petugas Pelayanan, serta Masyarakat yang meminta pelayanan. 2) Data sekunder adalah data-data yang di peroleh peneliti dari penelitian kepustakaan dan dokumentasi yang merupakan hasil dan penelitian dan pengelolaan orang lain, yang sudah tersedia dalam bentuk buku-buku atau dokumentasi yang biasa di sediakan di perpustakaan.

Untuk memperoleh data yang relevan dan akurat, penelitian ini menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data. Ada pun teknik – teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah : 1) Observasi : Teknik Observasi di pergunakan untuk mengumpulkan data melalui pengamatan dan pencatatan langsung tentang objek yang akan menjadi topik kajian dalam penelitian ini (Ayuningtyas, 2014). Pada penelitian ini melakukan teknik observasi dengan mengamati lingkungan sekitar yang ada, sejak awal di lalukannya penelitian hingga akhir

penelitian. Hal ini dilakukan untuk menghindari jika suatu saat data yang di cari merupakan data yang masih di rahasiakan. Alasan menggunakan teknik ini dalam penelitian agar bisa mengamati kondisi sekitar sehingga mempermudah peneliti untuk memperoleh data mengenai pelayanan administrasi kependudukan. 2) Wawancara : Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Distrik Merauke. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok – pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pegawai di Kantor Distrik Merauke, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. 3) Dokumentasi : Metode ini merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen – dokumen penting yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, dan akurat. Data tersebut diperoleh dari hasil laporan – laporan dan keterangan – keterangan tertulis, tergambar, tercetak maupun terekam yaitu visi – misi, struktur organisasi, jumlah pegawai, kemudian dipilih sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian. Cara ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik analisis data menggunakan; 1) Reduksi Data : Data yang diperoleh dari lapangan merupakan data mentah dan jumlahnya cukup banyak. Untuk itu perlu dilakukan analisis yang relevan melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal – hal yang pokok, fokus pada hal – hal yang penting dan diperlukan. Selanjutnya data yang telah disederhanakan kemudian membuang yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan data yang lebih jelas dan mempermudah dalam mengumpulkan data selanjutnya. 2) Penyajian Data (Data Display) : Data yang telah disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara yang paling penting dan utama dalam menganalisis data kualitatif yang valid. 3) Penarikan Kesimpulan : Setelah data yang disajikan dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulannya digunakan sebagai jawaban yang teliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pada Kantor Distrik Merauke

Kantor Distrik Merauke merupakan salah satu instansi yang mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna mengetahui sistem informasi administrasi kependudukan pada Kantor Distrik Merauke peneliti menggunakan strategi meningkatkan aksesibilitas, kualitas dan keterampilan, proses perencanaan yang efektif.

a. Meningkatkan Aksesibilitas Data

Aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain dan mudah atau susah nya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi. Sehingga peneliti ingin melihat bagi mana ketercapaian atau bagaimana meningkatkan aksesibilitas pada kantor distrik merauke mengenai pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan. Hal ini seperti dikatakan bapak Herman Kanggion, S.STP selaku Kepala Distrik Merauke tentang meningkatkan aksesibilitas pada Kantor Distrik Merauke mengatakan bahwa :

“ Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Jadi untuk sementara kegiatan kita atau aktifitas kita yang sesuai dengan jenis faktor, untuk sementara yang proses keuangan yang melalui akses yang memang sudah berjalan

normal, untuk sementara yang kami laksanakan ada satu yang baru lagi di keuangan, dan juga pelayanan KTP, dan kartu keluarga yang secara online atau akses internet yang sudah di laksanakan kurang lebih baru berjalan dua tahun ini”.

(Wawancara 23 April 2021).

Dengan meningkatkan aksesibilitas dapat dipastikan bahwa pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan pada Kantor Distrik Merauke bisa berjalan lebih baik dan masyarakat juga bisa puas dan nyaman akan pelayanannya, Hal ini juga dikatakan Bapak Samuel Betaubun, S. Sos, M. AP selaku Sekretaris Distrik bahwa :

“ Pada prinsipnya untuk meningkatkan aksesibilitas pada Kantor Distrik itu pelayanan terhadap masyarakat artinya kita harus melayani masyarakat dengan harus memperhatikan fasilitas-fasilitas yang ada fasilitas yang tersedia bagi masyarakat sehingga masyarakat bisa duduk dengan tenang suasana ruangan yang agak nyaman, terus memberikan informasi kepada masyarakat tentang harus kelengkapan-kelengkapan yang masyarakat harus siapkan dulu sebelum mereka mengurus suatu surat kita lihat dulu kelengkapan sudah jelas dulu baru bisa kita proses. “.

(Wawancara 6 Mei 2021).

Pegawai pada Kantor Distrik Merauke sudah berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dan sudah berusaha dalam memberikan pelayanan yang berakurat dan tepat waktu walau masih ada hambatan. Namun dari sisi lain masyarakat juga memiliki pendapat atau tanggapan yang berbeda-beda. Hal ini dikatakan Bapak Tomas selaku warga masyarakat Kelurahan Kamundu RT 01 RW 02 mengatakan bahwa :

“ Menurut saya pelayanannya belum akurat, karena masih lambat dalam pelayanannya kadang masyarakat membutuhkan cepat tapi pegawai yang mengurus tentang hal tersebut tidak berada ditempat jadi terpaksa tunda lagi jadi menurut saya kedepan harus ada pembenahan sistem administrasinya biar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal “.

(Wawancara 6 Mei 2021).

Sejalan juga dengan pendapat Ibu Lisa selaku warga masyarakat Kelurahan Mandala RT 21 RW 02 mengatakan bahwa :

“ Untuk pelayanannya bagus tidak terlalu berbelit-belit terkecuali persyaratannya tidak lengkap dan pegawai yang kita butuhkan tidak ada ditempat cuman itu saja yang saya tau tentang pelayanan di distrik “.

(Wawancara 6 Mei 2021).

b. Kualitas Dan Keterampilan

Kualitas dan keterampilan Menurut bapak Herman Kanggion, S.STP selaku Kepala Distrik Merauke mengatakan bahwa :

“ Dari sisi aparatur sipil negara yang berada di kualitas dan keterampilan, kalau dari sisi mutu kualitas dan keterampilan untuk sementara masih kurang perlu ada pembinaan atau ada pelatihan-pelatihan di dalam melaksanakan pelayanan dari sisi administrasi, dan juga tidak semua pegawai yang juga mengetahui komputer secara keseluruhan pegawai sehingga pelayanan juga masih satu dua orang atau satu dua aparatur yang melaksanakan menggunakan komputer terkait data maupun yang lain-lain. Dan perlu ada pelatihan –pelatihan khusus terkait memanfaatkan aparatur didalam menggunakan komputer dengan baik. Kalau untuk sistem SIAK itu muda dioperasikan karena operator atau pegawai yang ditugaskan sudah mendapatkan pelatihan dalam mengoperasikan sistem SIAK dan juga bagi pegawai lain yang bisa mengoperasikan sistem tersebut ”.

(Wawancara 23 April 2021).

Kualitas dan keterampilan merupakan salah satu faktor dalam usaha mencapai suksesnya pencapaian tujuan organisasi. Tujuan kualitas dan keterampilan kerja yaitu untuk dapat memudahkan suatu pekerjaan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisiensi tanpa adanya kesulitan hingga akan menghasilkan suatu kinerja pegawai yang baik dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa merasa puas.

Hal ini juga dikatakan ibu Imelda Jeni Rotua,S.IP selaku kepala seksi dari hasil wawancaranya mengatakan bahwa :

“ Kalau untuk kualitas dan keterampilan dalam arti didistrik pelayanan yang kami berikan, seperti pelayanan pembuatan KTP tetapi KTP sementara lagi gangguan jaringannya jadi langsung buat di capil, seperti pelayanan pembuatan surat pensiun, ahli waris, pelayan selama ini sudah sesuai standar. Untuk operator yang ditugaskan sudah mendapatkan pelatihan sebelumnya sehingga sudah memiliki kualitas dan keterampilan dalam mengelola atau mengoperasikan sistem SIAK tersebut “.

(Wawancara 7 Oktober 2021)

c. Proses perencanaan yang efektif

Perencanaan merupakan rangkaian tindakan yang disusun untuk mempersiapkan gambaran besar yang ingin dikerjakan agar lebih efektif untuk mencapai tujuan. Perencanaan merupakan bagian penting dalam setiap tindakan. Perencanaan memberikan gambaran besar terhadap apa yang dilakukan sehingga menjadi jelas. Perencanaan juga penting untuk meningkatkan produktivitas kerja. Memiliki perencanaan yang baik akan membuat pekerjaan lebih efektif. Hal ini dikatakan oleh bapak Herman Kanggion, S.STP selaku kepala distrik merauke mengatakan bahwa :

“ Kalau proses perencanaan yang efektif di dalam suatu kegiatan tingkat distrik untuk sementara masih proses pelayanan atau bersifat pelayanan dari sisi program atau kegiatan yang harus di lakukan oleh distrik untuk sementara kami belum melaksanakan, tetapi untuk melakukan segala sesuatu kegiatan, yang bersifat sosialisasi yang langsung kepada masyarakat kami lakukan, tetapi bersifat dukungan dengan berbagi program belum bisa dilaksanakan. Ada dinas terkait yang melaksanakan berhubung kami yang ada ditingkat distrik, pelimpah kewewenangan atau PA (penggunaan anggaran) kurang lebih baru satu tahun untuk melaksanakan, tetapi bukan untuk melaksanakan satu kegiatan atau perencanaan kegiatan untuk sampai dengan bersifat fisik atau non fisik di tingkat masyarakat semuanya masih ada di tingkat SKPD atau OPD dinas “.

(Wawancara 23 April 2021)

Dan dari sisi lain proses perencanaan merupakan suatu bentuk strategi yang di susun untuk mencapai suatu tujuan yang efektif dan mengkoordinasikan seluruh pekerjaan organisasi hingga tercapainya tujuan organisasi. Dalam arti memberi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. seperti dikatakan ibu Imelda Jeni Rotua,S.IP selaku kepala seksi penkes dari hasil wawancaranya mengatakan bahwa :

“ Jadi kalau perencanaan yang efektif itu membagi staf sesuai dengan kebutuhan pelayanan, hanya kita di pelayanan jadi pembagian staf saja perencanaan seperti itu, sehingga bisa melayani masyarakat yang memerlukan pelayanan seperti itu “.

(Wawancara 22 April 2021)

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pada Kantor Distrik Merauke

Faktor penghambat adalah segala sesuatu hal yang memiliki sifat menghambat atau bahkan menghalangi dan menahan terjadinya sesuatu. Pendapat dari ibu Imelda Jeni Rotua, S.IP selaku kepala seksi penkes. Mengatakan bahwa :

“Tergantung jaringan, kalau jaringannya bagus pelayanan yang diberikan lancar, karena di kantor distrik ini SIAK tergabung di capil jadi di capil SIAK nya gangguan otomatis di distrik akan gangguan, karena data yang kita akses di distrik dia masuk ke capil umpamanya contoh kartu keluarga kita disini ketik, kita disini pengajuan nanti di capil yang acc, acc dalam artian di verifikasi dan sudah di transfer data ke pusat jadi itu biasa digunakan untuk verifikasi, itu umpamanya alat macam seker dibelakang sini kalau rusak hanya sekarang istilannya kita sistem E-KTP prekamannya rusak otomatis kami harus menunggu dari pusat datang dan memperbaiki, kita menyurat ke capil nanti capil yang fasilitasi untuk datang ke distrik untuk memperbaiki salah satunya, jadi selain dari jaringan kerusakan alat juga mempengaruhi SIAK, jadi kalau di capil seker besarnya rusak otomatis kita tidak bisa akses data, sama juga dengan KTP elektronik kalau KTP elektronik punya alat rusak dia tidak bisa mengakses data, datanya ada tapi untuk print keluarnya tidak bisa karena alat rusak, jadi itu salah satu faktor yang menghambat “

(Wawancara 23 April 2021)

Selain faktor penghambat yang dinilai dari pegawai Kantor Distrik merauke ada juga tanggapan dari masyarakat tentang faktor penghambat pada Kantor Distrik Merauke yaitu menurut Bapak Nariman selaku warga masyarakat Kelurahan Rimba Jaya RT 16 RW 03 mengatakan bahwa :

“ pelayanan yang sering terhambat dari pihak kantornya biasanya dikarenakan faktor jaringan, pemadaman listrik dan juga persyarat yang mau di urus belum lengkap itu saja yang menjadi penghambatnya “

(Wawancara 6 Mei 2021)

Faktor pendukung merupakan faktor yang sifatnya mendorong, mendukung, menunjang dan membantu dalam melakukan sesuatu atau dalam pekerjaan. Dan yang menjadi faktor pendukung salah satunya sarana dan prasarana, Penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berlangsung dengan lancar dan tertib (baik). Jika tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukungnya. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan keuangan yang cukup. Jika hal-hal yang demikian itu tidak terpenuhi, maka mustahil tujuan dari pelayanan publik akan tercapai dengan baik atau sesuai dengan harapan. Meskipun faktor-faktor hukum, aparat penegak hukum dan kesadaran hukum, masyarakat sudah dapat dipenuhi dengan baik namun jika fasilitas yang tersedia kurang memadai tidak akan terwujud suatu pelayanan publik yang baik. Hal ini dikatakan Bapak Herman Kanggion, S.STP selaku kepala distrik merauke bahwa faktor pendukung sistem informasi administrasi kependudukan adalah :

“ Fasilitas yang memadai dan juga anggaran yang mendukung sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terhambat “. (Wawancara 23 April 2021)

Sejalan juga dengan pendapat ibu Imelda Jeni Rotua, S.IP selaku kepala seksi penkes. Mengatakan bahwa :

“ Faktor pendukung pada SIAK adalah sarana dan prasarana yang memadai, contohnya komputer, kualitas jaringan yang kuat dan juga adanya payung hukum “. (Wawancara 22 April 2021)

Faktor pendukung merupakan hal terpenting untuk dukungan pelayanan kepada masyarakat sehingga bisa berjalan lancar dan pelayanan bisa efektif . Hal ini seperti dikatakan Menurut Bapak Tomas selaku warga masyarakat Kelurahan Kamundu RT 01 RW 02 mengatakan bahwa :

“ Faktor pendukung harus memiliki fasilitas yang memadai, memberi pelayanan yang maksimal, dan kerja sama dalam memberi pelayanan itu yang menurut saya “. (Wawancara 6 Mei 2021)

Pembahasan

1. Meningkatkan aksesibilitas

Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain dan mudah atau susah nya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi. Sehingga peneliti ingin melihat bagi mana ketercapaian atau bagaimana meningkatkan aksesibilitas pada kantor distrik merauke mengenai pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan.

Aksesibilitas pada kantor Distrik Merauke bahwa pegawai dari kantor distrik sudah berupaya dalam meningkatkan aksesblitas dengan upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, melayani masyarakat dengan memperhatikan fasilitas-fasilitas yang ada, fasilitas yang tersedia bagi masyarakat sehingga masyarakat bisa duduk dengan tenang suasana ruangan yang agak nyaman dan memberikan informasi kepada masyarakat tentang kelengkapan-kelengkapan yang masyaraktat harus siapkan dulu sebelum mereka mengurus suatu surat sehingga bisa cepat di proses. Dan adanya sistem SIAK para pegawai bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, semua pekerjaan bisa terselesaikan dengan baik tidak ada tumpang tindih dalam pekerjaan dan mudah memberikan informasi dan menerima informasi.

Dan juga dengan meningkatkan aksesibilitas harus memberikan pelayanan waktu yang tepat dan akurat sehingga dapat dikatakan bahwa pegawai pada kantor distrik merauke telah berupaya dan berusaha dalam memberikan pelayanan yang akurat dan tepat namun masih ada kekurangan seperti menurut pandangan masyarakat tentang pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan pada kantor distrik merauke, dengan pendapat mereka masing-masing dapat di dikatakan bahwa pelayanan SIAK pada kantor distrik yang diberikan pada masyarakat itu sudah bagus, tidak berbelit-belit hanya kurang akurat atau tepat waktu karena masih agak lambat pelayanannya.

2. Kualitas dan ketrampilan

Menilai kualitas dan keterampilan pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administrasi, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas dan keterampilan pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai masyarakat karena pemberian pelayanan publik pada saatini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas dan keterampilan pelayanan publik ada kalahnya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas dan keterampilan.

Pada kantor distrik merauke untuk kualitas dan keterampilan pegawai yang bekerja di kantor distrik merauke sudah ada dalam diri mereka masing-masing sehingga menjadi pegawai, dan memang betul-betul siap untuk melayani masyarakat, dan juga sudah ada pelatihan dalam mengoperasikan sistem SIAK sehingga sangat mudah dioperasikan oleh operator atau pegawai

distrik dan juga sistem bisa digunakan oleh semua pegawai pada kantor distrik, tetapi masih memiliki kekurangan dari sisi mutu kualitas dan keterampilan untuk sementara masih kurang, perlu ada pembinaan atau ada pelatihan-pelatihan di dalam melaksanakan pelayanan dari sisi administrasi, dan juga tidak semua pegawai yang juga mengetahui komputer secara keseluruhan sehingga pelayanan juga masih satu atau dua aparaturnya yang bisa mengoperasikan menggunakan komputer terkait data maupun yang lain-lain.

3. Proses Perencanaan

Proses perencanaan yang efektif pada kantor distrik Merauke dengan cara pembagian staf sesuai dengan kebutuhan pelayanannya sehingga bisa melayani masyarakat yang memerlukan pelayanan, tetapi pelayanan dari sisi program atau kegiatan yang harus dilakukan oleh distrik untuk sementara belum dilaksanakan, tetapi untuk melakukan segala sesuatu kegiatan yang bersifat sosialisasi yang langsung kepada masyarakat sudah dilakukan, tetapi bersifat dukungan dengan berbagi program belum bisa dilaksanakan untuk melakukan suatu perencanaan. Karena setiap proses perencanaan itu harus ada koordinasi, konsultasi dan juga dalam merencanakan sesuatu kegiatan harus melihat anggaran, kemudian kegiatan-kegiatan yang dilakukan itu berdasarkan anggaran yang dikasih jadi perencanaan tidak semata-mata dibuat tapi ada aturannya ketika perencanaan yang dilakukan itu yang lebih mengarah kepada masyarakat jadi perencanaan tidak asal dibuat, jadi proses perencanaan yang efektif itu juga membutuhkan anggaran karena melakukan sesuatu kalau tidak didukung dengan anggaran perencanaan itu tidak berjalan dengan baik, sehingga anggaran ini juga sebagai faktor pendukung. Dengan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan masyarakat bisa jadi tahu kalau administrasi penduduk itu sangat penting dan juga Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat memberikan hasil yang baik.

4. Faktor Penghambat

Faktor yang mempengaruhi pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan tidak berjalan normal dan juga dilihat dari pendapat yang lain yang mengatakan bahwa faktor yang menghambat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yaitu jaringan yang kadang tidak baik, lampu padam, alat rusak berupa komputer dan lain-lain dan juga anggaran yang minim sehingga dapat menghambat pelayanan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dan juga dari pandangan masyarakat di atas dapat dikatakan bahwa faktor yang menghambat masyarakat dalam membutuhkan pelayanan yaitu, pada saat masyarakat datang ke kantor distrik untuk meminta tanda tangan dari kepala distrik tidak berada ditempat dan kadang lampu sering padam, jaringan yang kadang tidak baik, dan juga dari masyarakatnya sendiri persyaratan yang belum lengkap sehingga itu yang menjadi hambatan bagi masyarakat.

5. Faktor Pendukung

Faktor pendukung yang mempengaruhi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada kantor distrik Merauke yaitu fasilitas yang memadai, ruang kantor yang sudah memenuhi standar pelayanan, kemudian dengan ruangan yang sudah lebih baik untuk mendukung perangkat-perangkat komputer, dengan kesiapan para staf dalam melayani masyarakat yang tidak perlu dengan waktu yang cukup lama, memiliki kerja sama yang baik dan sumber daya manusia yang berkualitas dan keterampilan yang baik.

PENUTUP

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi administrasi kependudukan pada kantor Distrik Merauke dalam meningkatkan aksesibilitas data, kualitas dan keterampilan, dan proses perencanaan yang efektif pada Kantor Distrik Merauke sudah cukup bagus dalam arti memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga dalam menjalankan program sistem informasi administrasi kependudukan tersebut, dengan adanya sistem informasi administrasi kependudukan pegawai bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan muda memberikan informasi dan menerima informasi, walau pun dalam informasi yang diberikan oleh masyarakat masih pake sistem manual, dan juga masih memiliki kekurangan dalam memberikan pelayanan
2. Faktor menghambat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yaitu jaringan yang kadang tidak baik, lampu padam, alat rusak berupa komputer dan lain-lain dan juga anggaran yang minim sehingga dapat menghambat pelayanan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, lampu sering padam, jaringan yang kadang tidak baik, dan juga dari masyarakatnya sendiri persyaratan yang belum lengkap sehingga itu yang menjadi hambatan bagi masyarakat.
3. Faktor pendukung yang mempengaruhi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Kantor Distrik Merauke yaitu fasilitas yang memadai, ruang kantor yang sudah memenuhi standar pelayanan, kemudian dengan ruangan yang sudah lebih baik untuk mendukung perangkat-perangkat komputer, dengan kesiapan para staf dalam melayani masyarakat yang tidak perlu dengan waktu yang cukup lama, memiliki kerja sama yang baik dan sumber daya manusia yang berkualitas dan keterampilan yang baik.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Kepada pegawai Distrik hendaknya selalu mementingkan kepentingan tugas dan fungsinya sebagai aparatur negara, dan selalu bertanggungjawab atas pekerjaannya.
2. Meningkatkan sumber daya manusia yang dapat mengoperasikan sistem informasi administrasi kependudukan ini agar dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, diberi pelatihan dan pendidikan mengenai sistem komputer, bagaimana cara menggunakan sistem ini di Pemerintahan Kantor Distrik Merauke.
3. Meningkatkan aksesibilitas, kualitas dan keterampilan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, dan pembenahan administrasi serta sumber daya manusia itu sendiri pada Kantor Distrik Merauke.
4. Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai sehingga mendukung pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan pada Kantor Distrik Merauke.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Halimah Tussyakdiah, N. (2015). *Pemanfaatan Digital Library Politeknik Negeri Sriwijaya Sebagai Sumber Referensi dalam Penyusunan Laporan Akhir (Studi Kasus pada Mahasiswa Semester VI Prodi Administrasi Bisnis Polsri)*, (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).
- Lubis, F. M. (2008). *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan*. Medan Denai: Kota Medan.
- Purba, J. F. (2018). *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan*. (Studi tentang Pengurusan KTP EL-di Kantor Camat Medan Baru Kota Medan).
- Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)*. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981-990.
- Farizky, A. R. (2016). *Sistem Informasi Pengkajian Pegawai Dinas Perhubungan Dan LLAJ Jawa Timur* (Doctoral dissertation, STIE PERBANAS SURABAYA).
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Siti Maryam, N. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *JIPSI- Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Suandi, S. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13-22.

B. Dokumen

- Undang-Undang No. 23 tahun 2006 *tentang administrasi kependudukan*
- Kepres Nomor KP (88). 2004. *Tentang pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 18/2005 *serta peraturan pemerintah No. 37 tahun 2007 tentang administrasi kependudukan*.
- Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2008, *pasal 2 bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh: Dokumen kependudukan*