

# IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM PELAYANAN PENERBITAN KTP-el DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MERAUKE PROVINSI PAPUA

James William Anthony Resubun

Npp. 30.1619

Asdaf Kabupaten Merauke Provinsi Papua

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: [jamesress26@gmail.com](mailto:jamesress26@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Hj. Nunung Munawaroh, S.Ag, M.si

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The Directorate General of Population and Civil Registration of the Ministry of Home Affairs has implemented a Population Management Information System (SIAK) in all regions / cities in Indonesia. The system is a database-based application that is integrated with data storage capabilities and for accurate, complete and up-to-date data and information management related to the results of population registration and civil registration on a national and regional scale. The latest approach is aimed at improving the implementation of population management services in Indonesia. During the SIAK implementation process provides good benefits for the Merauke Regency government, but during the SIAK implementation process there are still obstacles, namely experiencing network disruptions and services that are less than optimal, thus hampering the service process. **Purpose:** This paper is prepared to understand the implementation of the use of population management information systems in the issuance of KTP-el services of the population and civil registration office of Merauke Regency, the obstacles faced by the SIAK system in the issuance of e-KTP services, and efforts to overcome the obstacles faced in the issuance of e-KTP services using the SIAK system. **Method:** This study adopts qualitative research design, using descriptive and inductive methods. Data collection techniques use interview, observation and recording techniques. The data analysis steps used are data reduction, data presentation, and conclusions. **Result:** According to the author's findings, the use of SIAK in e-KTP services is going well, although there are still shortcomings, namely frequent outages on the network, services causing services to stop and problems of remoteness and difficulty accessing services for some areas and lack also contribute to service delays. The author's suggestion is that every road needs service, and improve service innovation with a new model, so that the people of Merauke Regency feel good service. **Conclusion:** With the existence of the SIAK system at the Merauke Regency Population and Civil Registry Office, in general it went well and the ownership of KTP-el was achieved.

**Keywords:** implementation, SIAK Population Administration Information System, in the issuance of KTP-el.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar belakang (GAP):** Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAK) di seluruh daerah/kota di Indonesia. Sistem tersebut merupakan aplikasi berbasis database yang terintegrasi dengan kemampuan penyimpanan data dan untuk pengelolaan data dan informasi yang akurat, lengkap dan terkini terkait hasil pencatatan kependudukan dan catatan sipil skala nasional dan daerah. Pendekatan terbaru ditujukan untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan pengelolaan kependudukan di Indonesia. Selama proses Implementasi SIAK memberikan manfaat yang baik bagi pemerintah Kabupaten Merauke, namun selama proses implementasi SIAK masih mengalami kendala yaitu mengalami gangguan jaringan dan pelayanan kurang maksimal sehingga menghambat proses pelayanan. **Tujuan:** Tulisan ini disusun untuk memahami Implementasi penggunaan sistem informasi manajemen kependudukan dalam pelayanan Penerbitan KTP-el dinas kependudukan dan catatan sipil daerah Kabupaten Merauke, Kendala yang dihadapi sistem SIAK dalam penerbitan layanan e-KTP, dan upaya mengatasi kendala yang dihadapi dalam penerbitan layanan e-KTP menggunakan sistem SIAK. Penelitian ini mengadopsi desain penelitian kualitatif, dengan menggunakan **Metode:** deskriptif dan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan pencatatan. Langkah analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** penulis, penggunaan SIAK dalam pelayanan e-KTP berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat kekurangan yaitu Sering terjadi pemadaman di jaringan, pelayanan menyebabkan layanan berhenti dan Masalah keterpencilan dan kesulitan mengakses layanan untuk beberapa wilayah dan kurangnya juga berkontribusi terhadap keterlambatan layanan. Saran penulis, agar setiap jalan perlu pelayanan, dan tingkatkan inovasi pelayanan dengan model baru, agar masyarakat Kabupaten Merauke merasakan pelayanan yang baik. **Kesimpulan:** Dengan adanya sistem SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke secara umum berjalan dengan baik dan tercapainya kepemilikan KTP-el.

**Kata Kunci:** implementasi, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan SIAK, Dalam Penerbitan KTP-el.



## **I. Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Negara Indonesia adalah salah satu negara berkembang dengan jumlah penduduk yang cukup tinggi dirilis oleh Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri dipertengahan tahun ini tercatat sebanyak 275,361 juta jiwa serta persebaran penduduk yang tidak merata juga menjadi salah satu masalah yang berhubungan dengan kependudukan, persebaran yang tidak merata dikarenakan kemiskinan, banyak penduduk yang tidak mempunyai lapangan pekerjaan, dan kesehatan yang kurang stabil. menyikapi semua permasalahan yang di alami penduduk ini, maka pemerintah indonesia berusaha keras untuk mencari atau memperoleh data yang lengkap dan akurat untuk membantu penduduk di Indonesia dan dengan adanya data tersebut pemerintah Indonesia menanggulangi permasalahan kependudukan yang terjadi di Indonesia baik di tingkat lokal maupun nasional. Dengan adanya data tersebut juga pemerintah Indonesia mampu membuat sebuah tugas progam untuk membantu permasalahan yang di alami penduduk, dalam rangka penghitungan jumlah penduduk, pengendalian jumlah pertumbuhan dan pemerataan persebaran penduduk di Indonesia. Dalam hal ini tentu saja informasi sangat di butuhkan bagi pemerintah untuk menyusun strategi yang baik dalam menanggulangi permasalahan penduduk. Pemerintahan akan dikelola melalui teknologi dan jaringan berbasis data untuk berbagai keperluan yang ditujukan untuk melayani masyarakat. Layanan yang dimaksud adalah layanan dimana tidak ada intervensi oleh karyawan unit bisnis, antrian panjang untuk layanan sederhana. Saat ini, teknologi juga telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hampir semua aspek, terutama di sektor pemerintahan. Hal ini sangat mendukung berbagai kegiatan pemerintah, termasuk kegiatan pelayanan pengelolaan kependudukan. Seperti yang telah dijelaskan, Indonesia merupakan negara berkembang dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi, dan persebaran yang tidak merata telah menimbulkan berbagai permasalahan terutama dalam hal pengelolaan kependudukan, sehingga memerlukan upaya yang lebih dari penyelenggara nasional dari pemerintah pusat hingga pemerintahan tertinggi. Berkaitan dengan pendataan kependudukan yang lengkap dan akurat yang diperlukan untuk melengkapi informasi kependudukan dalam rangka penyusunan kebijakan atau program untuk mengatasi masalah pengelolaan kependudukan. Untuk itu pemerintah pusat telah menyiapkan sistem yang disebut “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan” (SIAK). Pada dasarnya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah data kependudukan dari seluruh wilayah di Indonesia, dalam satu jaringan yang lengkap, semua data kependudukan di wilayah

yang saling terhubung. Dengan sistem ini data kependudukan dari Sabang sampai Merauke dapat dilihat dan dipantau dari pusat, sistem SIAK ini membuat data Kependudukan menjadi nyata, dalam arti sistem SIAK ini dapat menghasilkan suatu database kependudukan yang dipercaya, valid, dan dapat dipertanggung jawabkan. Kabupaten Merauke memiliki wilayah yang cukup besar, dengan banyaknya kecamatan, tingkat pertumbuhan masyarakat yang tinggi, dan persebaran yang cukup luas. Sementara yang di sajikan di bawah ini jumlah penduduk kabupaten merauke terhitung pada tahun 2019-2021 dapat di lihat sebagai berikut :

**Tabel 1. 1**  
**Data Jumlah Penduduk Kabupaten Merauke Tahun 2019-2021**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)		
		2019	2020	2021
1	2	3	4	5
1.	Kimaam	6.697	6.024	6.044
2.	Waan	5.146	3.413	3.424
3.	Tabonji	5.924	3.838	3.851
4.	Ilwayab	5.913	3.856	3.869
5.	Okaba	5.610	4.132	4.146
6.	Tubang	2.582	2.679	2.688
7.	Ngguti	2.154	3.618	3.630
8.	Kaptel	2.005	1.796	1.802
9.	Kurik	15.125	16.235	16.289
10.	Malind	10.136	10.503	10.538
11.	Animha	2.246	2.317	2.325
12.	Merauke	101.784	102.351	102.689
13.	Semangga	14.698	15.811	15.863
14.	Tanah Miring	19.283	19.968	20.034
15.	Jagebob	7.925	8.001	8.027
16.	Sota	3.337	3.461	3.472
17.	Naukenjerai	2.152	2.500	2.508



1	2	3	4	5
18.	Muting	5.801	6.068	6.088
19.	Elikobel	4.289	4/106	5.123
20.	Ulilin	4.604	9/255	9.286
	<b>TOTAL</b>	227.411	230.932	231.696

Sumber: *Badan Pusat Statistik Kabupaten Merauke.*

Berdasarkan tabel 1.1 tahun 2019 sampai tahun 2021 bahwa jumlah penduduk Kabupaten Merauke cukup tinggi dengan persebarannya yang luas. Berdasarkan data Badan pusat Statistik (BPS) Kabupaten Merauke, perkembangan jumlah penduduk setiap tahunnya terus bertambah.

## 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Menurut papua.go.id Kabupaten Merauke memiliki jumlah penduduk yang besar dan tidak merata. Dengan diterapkannya SIAK, pengelolaan data kependudukan seharusnya lebih mudah dan akuntabel, namun kenyataan di lapangan masih banyak permasalahan dalam pengelolaan data kependudukan yaitu pelayanan kurang maksimal dan masih minimnya profesionalisme aparat dan juga permasalahan jaringan yang terjadi di kabupaten Merauke.

Dengan adanya SIAK, seharusnya pelayanan terhadap administrasi kependudukan sudah harus lebih baik, karena tujuan diterapkannya SIAK untuk meningkatkan sistem pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan bagi seluruh masyarakat di Kabupaten Merauke. Maka peneliti merumuskan masalah penelitian yang akan diteliti yakni sebagai berikut:

Bagaimana pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Proses Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke?

Apa faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke?

Bagaimana upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam mengatasi hambatan atau kendala pada pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayan penerbitan KTP-e?

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu,, yang mengandung atau penelitian yang bersinggungan dengan Sistem Pelayanan . Penelitian skripsi yang ditulis oleh LaODE Tarifu di tahun 2020 dengan judul skripsi **“Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari”** metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah deskriptif kualitatif. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penelitian yang dilakukan, teridentifikasi beberapa indikator sebagai daya dukung implementasi SIAK, seperti pencatatan kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi. Selain itu, ada keengganan untuk mencari sumber daya manusia (ASN) yang masih underskilled (Tarifu,2020). Penelitian sebelumnya yang kedua adalah penelitian Skripsi yang dilakukan peneliti bernama Jaya M dan Rinaldi H pada tahun 2021 dengan judul **“Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Publik di kota Pontianak”** metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah deskriptif kualitatif. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SIAK memfasilitasi pengelolaan administrasi yang dibutuhkan masyarakat, database SIAK digunakan oleh NIK untuk mengakses data instansi dan pengguna berdasarkan nama dan alamat, dan SIAK dapat digunakan untuk mendukung proyek-proyek pemerintah (Jaya,M., & Rinaldi, H. 2021) Penelitian sebelumnya yang ketiga adalah penelitian Skripsi yang dilakukan oleh Mea Krisnayaty Kwijangge, dkk pada tahun 2020 dengan judul **“Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Pelayanan Mutasi Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua”** metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Siak layanan migrasi Kependudukan dan Kementerian Catatan sipil baik-baik saja, tapi masih perlu meningkatkan sumber daya SDM, pembuatan SOP dalam UU Kabupaten dan Perda sebagai acuan Layanan dan Koordinasi dari dinas-dinas wilayah dan daerah serta pimpinan daerah tentang Proses Layanan Internal satu tahun (Kwijangge,2020).

### 1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Meskipun dalam penulisan penelitian ini dengan tiga penelitian terdahulu memiliki persamaan pada metode penelitian yang digunakan dan fokus penelitian mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), perbedaan penelitian ini terdapat pada lokus dan fokus



pelayanan dari SIAK itu sendiri yang berupa penerbitan KTP\_el. Menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat fleksibel sehingga memungkinkan untuk disesuaikan dengan keadaan lapangan. Penentuan informan pada penelitian ini melalui penentuan secara snowball sampling.

## **1.5 Tujuan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini sesuai dengan rumusan permasalahan di atas yakni sebagai berikut:

Untuk mengetahui bagaimana Implementasi dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Proses Pelayanan di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.

Untuk mengetahui faktor kendala yang dihadapi dalam penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan penerbitan KTP-el di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.

Untuk mengetahui upaya yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke dan mengatasi Hambatan dalam penerbitan KTP-el

## **II. Metode**

Peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif karena bersifat fleksibel sehingga memungkinkan untuk disesuaikan dengan gejala yang terjadi, peneliti ingin memahami arti-arti yang disampaikan responden terhadap kejadian atau peristiwa yang sedang diteliti dan ingin mendeskripsikan keadaan yang diamati di lapangan secara spesifik sehingga subjek penelitian menggunakan pendekatan deskriptif, yang berarti data yang diperoleh berupa kata-kata agar mengetahui karakteristik suatu subjek penelitian dan dengan mudah menyajikan gambaran lengkap tentang suatu fenomena. Data yang diperoleh tersebut dapat berupa wawancara yang didukung oleh catatan lapangan, dokumen resmi, video maupun gambar yang dihasilkan. Pada intinya penelitian kualitatif bukanlah hasil reduksi ke dalam angka-angka. Pemilihan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif ini dimaksudkan untuk memperoleh fakta-fakta dilapangan mengenai pelayanan pembuatan KTP\_el di kabupaten Merauke Provinsi Papua.

### III. Hasil dan Pembahasan

Penulis melakukan observasi langsung melalui pelaksanaan Penelitian Di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Merauke pada bulan Januari 2023 untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam mengukur pelaksanaan Sistem SIAK dalam penerbitan KTP-el. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Provinsi Papua dianalisis ada 3 dimensi dan 6 indikator sebagai pengukuran implementasi sistem sebagaimana yang dikemukakan menurut Charles O Jones yang terdiri dari:

#### **Dimensi**

1. Proses
2. Program
3. Hasil

#### **Indikator**

1. Proses kegiatan Pelayanan penerbitan KTP\_el,
2. Pengelolaan (SIAK) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Merauke,
3. Pemanfaatan Teknologi Informasi,
4. Pengamanan basis data,
5. Perangkat Teknologi informasi dan komunikasi,
6. Pelayanan penerbitan KTP-el dapat berjalan dengan baik, dengan Tertibnya Administrasi Kependudukan dan pengamanan aparat semakin baik dalam pelayanan kepada masyarakat.

Penulis dalam Penelitian ini tentunya berusaha menganalisis dengan sebaik mungkin berdasarkan dimensi dan indikator yang digunakan, maka dapat dijelaskan sebagai berikut.

#### **Kegiatan Pelayanan Penerbitan KTP-el**

Pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke sudah berjalan dengan baik sesuai standar operasional prosedur, tidak ribet dan justru lebih mudah pelayanannya. Menurut pengamatan penulis selama pelaksanaan penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke, penulis langsung memperhatikan keadaan sebenarnya dalam proses pelayanan e-KTP, maka penulis terus menggali informasi sebanyak-banyaknya, salah satunya yang merupakan laporan penulis tahun 2023 Proses pelayanan e-KTP yang berlangsung pada tanggal 7 Januari 2023, mewawancarai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ibu Reggina Komisopa yang menyatakan sebagai berikut :



Proses pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah baik karena pelayanannya jelas dan mudah dipahami, poster persyaratan dokumen dipasang di beberapa sudut ruang pelayanan agar masyarakat dapat menerima informasi yang di berikan, masyarakat juga tidak perlu bingung terkait alur pelayanan penerbitan KTP-el, karena sudah lebih mudah. Bagi masyarakat yang masih bingung setiap petugas akan mengarahkan dan memberi pemahaman mengenai KTP-el.

Dengan demikian alur pelayanan pembuatan KTP-el diketahui sudah sangat mudah. Pemohon langsung saja datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke untuk mengambil nomor antrian, dan selanjutnya silahkan menunggu sebentar hingga dipanggil sesuai dengan urutan antrian. Namun tentunya tidak semua berjalan sesuai dengan harapan sehingga penulis menemukan penghambat dalam pelayanan pembuatan KTP-el.

### **Faktor Penghambat**

Penulis menyadari bahwa luasnya Kabupaten Merauke ini menjadi salah satu kesulitan bagi pemerintah untuk menjangkau seluruh masyarakat Kabupaten Merauke dalam melaksanakan pelayanan pembuatan KTP-el, begitupun sebaliknya masyarakat yang berada didaerah atau kecamatan yang jauh dari ibu kota kabupaten tentunya kesulitan untuk mengakses ataupun merasakan pelayanan pemerintah yang sudah dipermudah dalam pembuatan KTP-el ini. Hal lain yang menjadi kendala atau penghambat yaitu masalah jaringan yang belum stabil di beberapa daerah atau kecamatan yang jauh dari ibukota Kabupaten Merauke.

### **Upaya**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke melakukan upaya berupa mengaktifkan kembali Unit Pelaksana Teknologi Daerah di setiap kecamatan di Kabupaten Merauke terutama di daerah yang sulit dijangkau layanan distribusi dokumen, sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke ibukota kabupaten untuk mengurus pencetakan KTP elektronik. Memelihara sarana dan prasarana semaksimal mungkin agar semua peralatan elektronik berfungsi optimal selama pelayanan.

### **Pengelolaan (SIAK) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Merauke**

Pengelolaan sistem yang dimaksud yaitu terkait perangkat sistem SIAK yang dijalankan dapat menjamin kemampuannya secara keseluruhan dalam menghasilkan data dan informasi dalam proses pembuatan KTP-el hingga diterbitkan untuk masyarakat. Kapasitas sistem SIAK dapat diukur melalui sistem dan perangkat identifikasi biometrik berupa perangkat sistem AFIS (Automated Fingerprint Identification System) dan pemindaian iris mata. Sebagaimana apakah perangkat tersebut mampu memenuhi kapasitas yang dibutuhkan dalam menghasilkan elemen data dan informasi

yang diperlukan dalam proses pembuatan KTP-el sesuai dengan rencana. Didalam KTP-el yang telah diterbitkan memiliki chip yang menyimpan data dan informasi pemiliknya berupa sidik jari dan iris mata.

sehingga dengan adanya KTP-el akan benar-benar menunjukkan identitas pemiliknya yang diakui secara hukum, yang kemudian tiap hak dan kewajiban tiap penduduk dipastikan tidak akan tertukar, atau disalahgunakan oleh orang lain sehingga sistem perangkat pemindaian biometrik sidik jari dan iris mata dalam sistem SIAK dipastikan harus berjalan sesuai dengan kapasitasnya. Identifikasi biometrik melalui pemindaian sidik jari dan pemindaian iris mata berguna untuk memverifikasi bahwa pemilik KTP-el adalah pemilik aslinya sebagaimana tiap sidik jari dan iris mata tiap orang berbeda-beda bahkan pada orang yang lahir kembar. Yang kemudian seluruh data diri pemilik KTP-el disimpan dalam database SIAK serta pada chip yang ada dalam KTP-el. Hal ini juga berguna agar KTP-el tidak disalahgunakan oleh orang lain serta dalam hal penegakan hukum dapat digunakan untuk mengidentifikasi pelaku kriminal. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada kepala bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yaitu Bapak Asrum terkait kapasitas sistem SIAK pada tanggal 13 Januari 2023 yang menjelaskan bahwa :

KTP-el merupakan dokumen kependudukan yang menjadi dokumen bukti yang sah dan diakui negara bahwa orang tersebut merupakan penduduk Indonesia. Sehingga agar dokumen ini benar-benar menunjukkan bahwa ini adalah kartu pemiliknya, maka ada chip yang menyimpan informasi terkait pemiliknya termasuk sidik jari dan iris mata yang tidak mungkin ada orang yang memiliki sidik jari yang sama sehingga benar-benar menjamin individu tersebut sebagai penduduk Indonesia. Oleh sebab itu dalam perekaman ada proses perekaman sidik jari dan iris mata. Sebagaimana melalui sistem SIAK yang memiliki database yang menyimpan data-data tersebut terdapat fitur pemindaian sidik jari dan iris mata, yang nantinya berguna juga untuk mengidentifikasi apakah orang ini melakukan duplikat record yang tidak boleh dilakukan sebab satu orang hanya diperbolehkan satu NIK dan satu KTP. Apabila terbukti terjadi hal tersebut tentu perlu ada konsolidasi data di pusat untuk di hapus salah satu data yang terekam sehingga pemiliknya hanya memiliki satu KTP-el saja.

Dari hasil wawancara dan pengamatan yang peneliti laksanakan menunjukkan bahwa kapasitas Sistem SIAK sudah baik serta mampu memenuhi kebutuhan dalam menghasilkan catatan/informasi dalam produk dokumen kependudukan yaitu KTP-el sebagaimana dengan



adanya penggunaan perangkat sistem pemindaian sidik jari dan iris mata Dinas Dukcapil mampu mencetak 125.893 KTP-el yaitu setara dengan 82,47 persen dari seluruh wajib KTP-el (berjumlah 152.660 jiwa) sehingga kapasitas sistem SIAK dinilai telah cukup baik dalam mendukung pelayanan penerbitan KTP-el di Dinas Kabupaten Merauke.

### **Program**

Program merupakan ekspresi, kata dan juga pernyataan yang disusun & dirangkai menjadi satu kesatuan dalam prosedur, berupa urutan langkah, guna menyelesaikan masalah yang diimplementasikan dengan memakai bahasa pemrograman sehingga bisa dieksekusi oleh komputer.

### **Pemanfaatan Teknologi Informasi,**

Pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan KTP-el tentunya dimulai dari perekaman identitas diri melalui verifikasi yang dilakukan secara langsung oleh operator dalam penginputan data. Sehingga operator perlu memahami fungsi dan kegunaan masing-masing tiap perangkatnya mulai dari pengoperasian komputer, penggunaan kamera, perekam iris mata, perekam sidik jari, dan perekam tanda tangan. Saya mampu mengoperasikan instrumen-instrumen dengan baik sehingga pelaksanaan perekaman saat ini dapat berjalan lancar sebagaimana yang dilihat. Meskipun pada awalnya perlu ada mengikuti pelatihan namun saya dapat memahaminya karena pengoperasiannya yang tidak terlalu sulit.

Selanjutnya petugas operator yang memiliki peran dalam pelayanan penerbitan KTP-el yaitu petugas pendaftaran penduduk yang menjalankan tugas mengecek data setiap masyarakat melalui aplikasi SIAK melalui NIK yang kemudian di cek apakah data tersebut sudah sesuai dan tidak terjadi masalah sebelum kemudian akan dicetak di bagian pencetakan KTP-el. Oleh sebab itu peneliti melakukan wawancara kepada petugas operator pendaftaran penduduk yaitu ibu yang pada tanggal 18 Januari 2022 terkait kesederhanaan pengoperasian aplikasi SIAK dalam pelayanan pendaftaran penduduk yang menyebutkan bahwa :

Di bagian pelayanan pendaftaran penduduk bertugas mengecek data diri penduduk melalui NIK yang di input dalam aplikasi SIAK apakah datanya sudah terdaftar atau belum, apakah ada masalah duplikat record, atau kesalahan data lainnya, sehingga sebelum dicetak data akan di periksa terlebih dahulu disini. Dan apabila ada masalah maka datanya perlu diperbaiki sebagaimana perlu ada konsolidasi data di pusat. Selanjutnya apabila data sudah siap dan sesuai di proses ini maka petugas akan menyerahkan data tersebut ke bagian pencetakan untuk mencetak KTP-el sesuai data

tadi dalam bentuk blanko. proses yang dilakukan di aplikasi SIAK ini sangat mudah dan cepat sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Setelah melalui proses pengecekan data dan telah dinyatakan valid maka data diberikan kepada bagian pencetakan KTP-el, sehingga peneliti melakukan wawancara kepada petugas operator bagian pencetakan KTP-el yaitu ibu angel terkait kesederhanaan sistem SIAK pada tanggal 18 Januari 2023 yang menyebutkan bahwa:

Proses pencetakan KTP-el merupakan instrumen pelayanan terakhir setelah perekaman dan pengecekan data, sebelum akhirnya bisa di cetak. Oleh sebab itu data yang di cetak memang harus dipastikan benar sebelum datanya di serahkan dari bagian pendaftaran penduduk ke bagian pencetakan melalui jaringan aplikasi SIAK yang saling terkoneksi. Di bagian pencetakan memastikan pencetakan blankonya tercetak dengan benar, oleh sebab itu petugas pencetakan harus paham fungsi alat-alat disini sebagaimana ada alat printer yang harus di periksa terlebih dahulu apa tintanya siap, apakah screening blankonya tertempel dengan baik. Oleh sebab itu tentu harus paham prosesnya. Untuk memahami fungsi perangkat disini tidak sulit karena mudah dan sederhana yang terpenting yaitu petugas operator harus punya basic komputer untuk bisa mengoperasikan perangkat-perangkat dan aplikasi pencetakan ini.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang penulis lakukan untuk memahami pengoperasian sistem SIAK dasar yang perlu dimiliki yaitu kemampuan pengoperasian komputer. Petugas operator di Dinas Dukcapil Kabupaten Merauke telah mampu mengoperasikan perangkat-perangkat dan aplikasi SIAK sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Hal ini menunjukkan bahwa kesederhanaan sistem SIAK dapat dimengerti dan dikuasai oleh petugas operator pelayanan. Selain itu, dalam penentuan operator yang bertugas di tiap bidang pelayanan oleh Dinas Dukcapil dilakukan melalui pelatihan serta memilih pegawai yang memang berkompeten mengoperasikan perangkat-perangkatnya sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

### **Pengamanan basis data**

Keamanan merujuk pada sistem yang digunakan harus mampu menjamin dan menjaga penggunaannya dari kerugian. Kerugian yang dapat dialami yaitu dapat berupa bocornya data oleh pihak yang tidak bertanggungjawab ataupun pemanfaatan data untuk kepentingan pribadi yang merugikan orang lain, sehingga dalam menjalankan SIAK perlu ada jaminan untuk menjaga penggunaannya dari hal-hal tersebut. Indikator keamanan dapat dilihat melalui kebijakan yang



diterapkan serta Standar Operasional Prosedur dalam menjalankan SIAK Penulis melakukan wawancara kepada kepala seksi sistem informasi administrasi kependudukan yaitu Bapak Hasanudin pada tanggal 16 februari 2023 menyatakan sebagai berikut:

Sistem Informasi Adminstrasi Kependudukan merupakan aplikasi nasional yang digunakan di seluruh kabupaten di Indonesia yang berfungsi untuk menerbitkan seluruh dokumen kependudukan termasuk KTP-el, pengguna user di kabupaten yang bertanggung jawab atas aplikasi SIAK ini adalah bupati, yang selanjutnya user SIAK tersebut diberikan kepada masing-masing operator yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan setiap proses pelaksanaan penerbitan KTP-el terekam siapa operator yang bertugas melaksanakan proses tersebut dan apabila ada kesalahan maka operator tersebutlah yang bertanggung jawab. Dan tidak di izinkan selain operator tersebut dalam mengakses SIAK.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan penulis mengamati bahwa keamanan informasi dan data penduduk dalam sistem database SIAK sudah cukup baik. Selain itu Prosedur keamanan SIAK juga telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Sebagaimana dalam pasal 64 menyebutkan bahwa pengamanan basis data dilakukan dengan cara, antara lain:

- a. melakukan pemindahan data sebagai Data Cadangan secara berkala;
- b. memastikan sistem Data Cadangan berfungsi dengan baik;
- c. melakukan penggantian kata kunci secara berkala;
- d. menyusun rencana dan melakukan uji coba sistem pemulihan Data Cadangan ke server Basis Data;
- e. menerapkan sistem manajemen pengguna Basis Data; dan
- f. membuat Hak Akses untuk setiap level pengguna Basis Data.

Dengan adanya prosedur yang telah diterapkan maka keamanan data dapat terjamin sebagaimana prosedur telah diukur dan masyarakat tidak perlu khawatir lagi karena informasi dan data dalam database terjaga dengan baik.

### **Perangkat Teknologi informasi dan komunikasi**

Perangkat dalam menjalankan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah lengkap dan sesuai sehingga dapat dijalankan, selain itu penginputan data yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Merauke melalui SIAK sudah berjalan dengan baik. Dalam pengetikan data penduduk sudah sangat jarang dan bahkan hampir tidak terjadi lagi kesalahan. Kinerja dari aparatur mampu bekerja dan memberikan kualitas pelayanan yang baik, dalam hal ini kinerja dari aparatur sangatlah mempengaruhi terhadap efektivitas dari sistem SIAK

dalam mengelola database kependudukan. Dari segi permasalahan jaringanpun sudah sangat jarang terjadi sehingga dapat dikatakan benar bahwa pelayanan kependudukan sudah berjalan dengan sangat baik sekali. Penulis juga mewawancarai Kepala Seksi SIAK Bapak Hasanudin pada tanggal 16 februari 2023 mengenai permasalahan dari sistem SIAK tersebut, mengatakan bahwa:

Sistem SIAK yang dijalankan di Dinas Dukcapil Merauke sudah berjalan baik, sistem aplikasi dan pemanfaatan database kependudukan dalam penerbitan KTP-el dapat dimanfaatkan semestinya. Namun disamping memiliki kelebihan ada kekurangannya juga, terkadang terjadi masalah jaringan terputus dan gagal terhubung ke pusat, biasanya hal ini terjadi karena ada maintenance atau perbaikan dan pembaruan data. Sehingga kami disini hanya menunggu selama perbaikan. Oleh sebab itu tidak perlu khawatir sebab pelayanan akan berjalan dengan baik dan semestinya.

Dari Hasil wawancara di atas, penulis dapat memahami dengan baik bahwa SIAK sudah berjalan dengan sangat baik. Meskipun masih terjadi sedikit permasalahan, namun permasalahan tersebut bukan lagi permasalahan yang bersifat fatal. Untuk itu sudah tidak perlu dikhawatirkan lagi.

Untuk menyukseskan pelayanan yang diberikan maka kinerja aparatur benar-benar harus mampu bekerja secara maksimal agar pelayanan prima dapat terus berlanjut dengan efektif. Penulis dalam menyikapi hal ini memiliki pandangan bahwa seharusnya untuk masalah jaringan sudah semestinya tidak terjadi lagi, mengingat perkembangan zaman yang semakin canggih dalam memanfaatkan teknologi seharusnya tidak ada alasan lagi jika permasalahan terjadi diakibatkan oleh gangguan jaringan, karena sangat disayangkan sekali hanya karena jaringan ini pelayanan menjadi berhenti. Pelayanan KTP-el juga tak banyak memiliki permasalahan, hal ini dikarenakan perekaman data sudah berjalan tanpa kendala, data penduduk tersebut di input dan dikelola dalam sistem SIAK. Untuk penerbitan KTP-el juga tanpa kendala lagi, hal ini karena jumlah blanko yang tersedia masi cukup banyak dan lebih sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan KTP-el tidak perlu lagi cemas, KTP-el akan dicetak segera mungkin dan pemohon tersebut dapat mengambil blanko KTP-el yang sudah di cetak 1- 2 hari kerja berikutnya.

### **Hasil**

Menurut KBBI kata Hasil adalah sesuatu yang diadakan (dibuat, dijadikan, dan sebagainya) oleh usaha, keterkaitan dengan pelayanan penerbitan KTPel Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.dapat berjalan dengan baik dan tertibnya administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya



## **Pelayanan Penerbitan KTP-el dapat berjalan dengan baik**

Penerbitan KTP-el bagi penduduk merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi dan dilengkapi oleh seluruh masyarakat. Masyarakat harus mengetahui dan menyadari bahwa KTP-el sangat penting bagi kehidupan sehari-hari. Setiap melakukan segala bentuk pelayanan selalu saja syarat yang paling utama diminta adalah KTP-el yang kita miliki. Selain itu dengan KTP-el tersebut menjadikan negara kita dapat lebih menjadi tertib administrasi. Saat ini pelayanan KTP-el berjalan dengan sangat baik karena hal yang dulu sering dikeluhkan yaitu keterbatasan blanko KTP-el kini sudah terpenuhi. Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir lagi dalam memperoleh dokumen identitas tersebut. Atas wawancara yang penulis lakukan bersama Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Bapak Totok Sudarmanto mengenai kualitas pelayanan pada tanggal 7 Januari 2023, mengatakan:

Berkenaan tentang pelayanan yang diberikan dari aparaturnya ataupun petugas kepada masyarakat tentunya berjalan dengan baik. Aparatur tidak membedakan masyarakat, baik dari segi golongan maupun aspek lainnya bahwa semuanya sama saja sehingga terciptalah pelayanan yang adil tanpa adanya pandangan dalam perbedaan. Masyarakat dapat melihat kinerja aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke mampu bekerja secara profesional sehingga pola pikir masyarakat terhadap kinerja aparaturnya menjadi lebih baik lagi. Sudah kewajiban aparaturnya untuk memberikan pelayanan yang prima dan juga sudah menjadi kewajiban masyarakat untuk dapat bekerja sama dengan tenaga kerja sehingga pelayanan dapat berjalan dengan semestinya.

merupakan hasil dari pelaksanaan dari sebuah kegiatan yang telah diberlakukan. pelayanan mampu berjalan lebih efektif, lebih transparan, lebih jelas dan lebih mudah terutama dalam pelayanan penerbitan KTP-el tersebut. Untuk semakin efektifnya pelayanan KTP-el ini maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke harus memperhatikan beberapa faktor yang sering menjadi permasalahan di kalangan masyarakat, yang pertama yaitu waktu dalam penerbitan KTP-el yang dulunya membutuhkan waktu lebih dari seminggu dan kini hanya membutuhkan 1 hari kerja. Ini merupakan hal yang sangat luar biasa terhadap perubahan yang terjadi. Faktor yang kedua ialah biaya yang selalu saja dapat mengakibatkan pungutan liar, dan sekarang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah benar-benar bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga bebas dari pungutan liar.

## **Upaya Yang Dilakukan Dalam Mengatasi Kendala**

Berdasarkan uraian penulis tentang faktor yang menjadi penghambat efektivitas penggunaan sistem SIAK dalam pelayan penerbitan KTP-el, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke tentu akan melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan efektivitas penggunaan sistem SIAK dalam penerbitan KTP-el di Kabupaten Merauke, adapun upaya yang dimaksud adalah sebagai berikut:

### **Menjalankan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Tingkat Kecamatan**

Unit Pelaksana Teknis Dinas atau UPTD yaitu organisasi yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu pada Dinas atau Badan Daerah. Sebagaimana UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dapat membantu tugas terkait pengurusan administrasi kependudukan di tiap-tiap wilayah.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke nantinya dapat di tempatkan di masing-masing kecamatan yang mengalami hambatan dalam mengakses pelayanan seperti jarak yang jauh ataupun akses jalan yang belum memadai karena belum di bangun. Sehingga warga di masing-masing kecamatan tersebut tidak perlu susah menuju ibu kota kabupaten dan cukup mengurus di wilayah kecamatan terdekat saja.

Harapan besar bagi Pemerintah Kabupaten Merauke dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pelayanan kependudukan dapat memberikan akses pelayanan yang lebih mudah dan cepat. Penulis menyikapi bahwa tidak berlakunya pelayanan di Kecamatan merupakan sebuah kekurangan baik untuk pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke maupun terhadap pemerintah Kabupaten Merauke. karena melihat wilayah-wilayah lain yang sudah memanfaatkan pelayanan di tingkat Kecamatan dengan baik, mengakibatkan Kabupaten Merauke menjadi kalah saing dalam hal ini kurangnya Inovasi dalam pelayanan, Maka pemerintah Kabupaten Merauke harus mampu untuk memberlakukan kembali pelayanan di tingkat Kecamatan yang mampu menyelesaikan segala urusan pelayanan terutama dalam penerbitan dokumen kependudukan, Dengan begitu pelayanan kependudukan akan berjalan dengan efektif seiring berjalannya waktu dan akan semakin membaik.

### **Pemeliharaan Fasilitas**

Fasilitas merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan penerbitan KTP-el menggunakan sistem SIAK. Dalam hal ini fasilitas sangat mempengaruhi tingkat pelayanan KTP-



el, semakin baik fasilitasnya maka semakin bagus pelayanannya yang terjadi. Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Pendataan Penduduk Ibu Melisa mengenai fasilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke pada tanggal 14 Januari 2023, menyatakan bahwa:

Dalam pelayanan penerbitan KTP-el, selain kemampuan kinerja pegawai yang harus kompeten, fasilitas juga harus mendukung dengan maksimal, sebab akan sia-sia kinerja pegawai sudah baik tetapi fasilitas tidak memadai, hasilnya pasti tidak sesuai dengan harapan. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke menyadari bahwa fasilitas menjadi indikator penting dalam pelayanan, dengan fasilitas yang digunakan saat ini pengadaan lama, namun kami yakin masih mampu menjadikan pelayanan penerbitan KTP-el menjadi lebih efektif.

Begitu juga yang disampaikan oleh Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Bapak Hasanudin pada tanggal 7 Januari 2023, menyatakan sebagai berikut:

SIAK merupakan sistem yang sangat bergantung pada perangkat yang menjalankannya oleh sebab itu ketersediaan sarana dan prasarana akan mempengaruhi proses pelayanan, dan perlu dijaga kondisinya, adanya pemeliharaan sarana dan prasarana akan menjaga produktivitas. Sebab perekaman KTP-el bergantung pada kelengkapan fasilitas pendukung seperti kamera untuk foto, perekam sidik jari dan iris mata, sehingga tanpa adanya penggunaan alat tersebut pelayanan tidak bisa berjalan, terutama sistem SIAK menggunakan server database yang harus dirawat agar tidak terjadi eror. Perangkat elektronik yang digunakan dalam pelayanan yang sering digunakan jika tidak dirawat akan mudah mengalami kerusakan. Dan sudah menjadi tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke perlu dikelola dan dipelihara sebaik mungkin.

Penulis melihat bahwa upaya yang dilakukan dengan memaksimalkan pemeliharaan fasilitas, pemanfaatan fasilitas secara maksimal merupakan salah satu upaya meningkatkan efektivitas penerbitan KTP-el melalui sistem SIAK, sehingga pelayanan menjadi semakin efektif.

#### **IV. Kesimpulan**

pelayanan dan pengelolaan dari penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada pelayanan penerbitan KTP-el Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Proses Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Dengan adanya sistem SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke secara umum

berjalan dengan baik dan tercapainya kepemilikan KTP-el, ketersediaan pelayanan penerbitan e-KTP di Kabupaten Merauke. Hanya saja masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal aksesibilitas layanan bagi masyarakat yang tinggal jauh dari ibukota kabupaten.

2. Faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke. Kendala yang dihadapi dalam penerbitan e-KTP melalui sistem SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke berupa terjadinya gangguan jaringan mengakibatkan proses layanan terblokir. Sehingga layanan harus dihentikan sementara, gangguan jaringan ini menghentikan proses layanan. Selanjutnya Kabupaten Merauke memiliki wilayah yang luas dan jauh dari pusat pelayanan dokumen kependudukan di ibu kota kabupaten, selain itu beberapa desa di beberapa kecamatan memiliki jalan yang tidak dapat dilalui sehingga menghambat akses masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-KTP.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke dalam mengatasi hambatan atau kendala pada pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan penerbitan KTP-el, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke melakukan upaya berupa mengaktifkan kembali Unit Pelaksana Teknologi Daerah di setiap kecamatan di Kabupaten Merauke terutama di daerah yang sulit dijangkau layanan distribusi dokumen, sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke ibukota kabupaten untuk mengurus pencetakan KTP elektronik. Memelihara sarana dan prasarana semaksimal mungkin agar semua peralatan elektronik berfungsi optimal selama pelayanan.

**Keterbatasan Penelitian.** Dalam penelitian ini peneliti tentunya sadar atas keterbatasan yang terjadi selama penelitian yaitu berupa waktu yang cukup singkat untuk melakukan suatu penelitian, kurangnya dana yang ada sehingga peneliti menemukan kendala pada saat melakukan perpindahan tempat atau perjalanan selama penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis sadar akan temuan yang menarik untuk dibahas lebih lanjut sehingga apabila diberi kesempatan untuk melakukan penelitian dalam rangka menempuh jenjang pendidikan yang lebih tinggi penulis berencana untuk mengadakan penelitian lanjutan dengan lokasi serupa, agar menemukan hasil yang lebih mendalam.



## V. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih sebesar-besarnya peneliti ucapkan kepada setiap pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini terutama kepada Ibu Dosen Pembimbing, Kepada Bapak dan Ibu Dosen Penguji, serta Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke beserta Staff.

## VI. Daftar Pustaka

### Buku-Buku

Kumorotomo, W. dan Subando A. M., 2009. Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-organisasi Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.  
Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). Analisis data kualitatif.

Mulyadi, 2015 *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*

Nunung, AI., 2020. Administrasi , Organisasi dan Manajemen. Cirebon : Syntax Corporation Indonesia.

Rahman, M., 2017. Ilmu Administrasi. Makassar : CV Sah Media.

Simangunsong, Fernandes. 2016. Metodologi Penelitian Pemerintahan Teoritik, Legalistik, Empirik, Inovatif. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono., 2019. Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development. Bandung : Alfabeta.

Syafri, W., & Setyoko, I. (2010). Implementasi Kebijakan Publik dan Etika Profesi Pamong Praja. Bandung, Alqaprint Jatinagor.

Unaradjan, D. D. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. *Unika Atmaja Jaya*.

Siagian, Sondang P., 1978. Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi Dan Strateginya. Jakarta : Gita Karya

Sinambela, P. L., 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Siyoto, S., 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Permendagri No 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

## SUMBER LAIN

Tarifu, L. (2020). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kendari. *J. Publicuho*, 3(2), 233.

Jaya, M., & Rinaldi, H. (2021). EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM RANGKA OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PONTIANAK. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), 396-412.

Kwijangge, M. K., dkk, 2020, "Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Pelayanan Mutasi Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua". *Jurnal Visioner* Vol. 12, Sumedang: IPDN

<https://dukcapil.kemendagri.go.id>. Materi Dan Rumusan Rakornas Dukcapil Tahun 2021. Diakses: Jumat, 10 September 2021

<https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/dari-simduk-hingga-era-pemanfaatan-data-inilah-transformasi-besar-dukcapil>.  
Diakses : Selasa, 27 April 2022

Badan Pusat Statistik [HYPERLINK "https://meraukekab.bps.go.id/"](https://meraukekab.bps.go.id/) Statistik [HYPERLINK "https://meraukekab.bps.go.id/"](https://meraukekab.bps.go.id/) Kabupaten Merauke [HYPERLINK "https://meraukekab.bps.go.id/"](https://meraukekab.bps.go.id/) Kabupaten Merauke (bps.go.id) data kependudukan Tahun 2019-2021

