

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

Dwi Rizky Wahyudianto  
NPP.29.1735

Asdaf Kabupaten Merauke, Provinsi Papua  
Program Studi, Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *The author focuses on the problem of quantity Record KTP-el that below expected target 98% and there were public complains for lateness on publishing process of KTP-el by Departement of Population and civil Administration in Merauke City. **Purpose:** The research that to understand about efectivity use of information system of civil Administration (SIAK) on the KTP-el publishing Service. **Method:** In the research process the author utilize descriptive qulitattif method through an inductive approach to study 11 indicators theory of Efectivity System by wilkinson. to datas assemble doing by obsevation, interview the informan (include 8 functionary and 5 customer), and documentation study. **Result:** reseach findings that show the usage of SIAK on KTP-el card publishing services has doing good enough. Even though sometimes the internet connection has disturbance but services by staff has going well. **Conclusion:** The publishing has done well by the amount 83% away from 154.186 supossed people. Nevertheless the attainment that under targets and needs to be develop by inovation to increase the services could troughout region. Consequently author recommend to activate the service unit each of district, especially the region with hardest acces.*

**Keywords :** *Effectiveness, SIAK System, Electronic KTP.*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penelitian ini memiliki fokus pada permasalahan terkait angka perekaman KTP-el yang masih dibawah target yang di harapkan yaitu 98% serta adanya keluhan masyarakat terkait lambatnya proses penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. **Tujuan:** penelitian ini berusaha untuk mengetahui dan memahami Efektivitas penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. . **Metode:** Dalam pelaksanaan penelitian penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan mengkaji 11 indikator Efektivitas Sistem menurut Wilikinson. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui observasi, wawancara pada inforaman (8 pegawai dan 5 masyarakat), serta melakukan studi dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang didapat oleh penulis dalam penelitian ini yaitu penggunaan SIAK dalam penerbitan KTP-el sudah cukup baik, meskipun dalam pelaksanaan terdapat kendala jaringan kerap terjadi namun pelayanan masih bisa

dijalankan dengan baik. Penerbitan yang telah dilakukan juga cukup baik mencapai 83% dari 154.186 wajib KTP. **Kesimpulan:** Jumlah penerbitan KTP-el masih dibawah target sebab perlu adanya pengembangan inovasi dalam meningkatkan aksesibilitas dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh. Oleh sebab itu penulis, memberi saran untuk mengaktifkan unit pelaksana dinas dukcapil di masing-masing kecamatan terkhusus di wilayah yang memiliki keterbatasan akses pelayanan.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Sistem SIAK, KTP-el.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Indonesia dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional menyusun rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dokumen dan data kependudukan melalui sistem pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. selanjutnya pemanfaatan hasilnya untuk produktivitas kegiatan pelayanan dan pembangunan di sektor lain yang dilakukan kepada warga negara dan penduduk yang bertempat tinggal di Indonesia yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Prof Zudan Arif Fakrulloh selaku Direktur Jendral Dukcapil menyebutkan peran Strategis Dukcapil dalam visi pemerintah menuju masyarakat yang sejahtera dan bahagia. Beliau juga menuturkan bahwa “Dukcapil bukan pelayanan dasar tetapi menjadi dasar bagi semua pelayanan, karena setiap pelayanan harus didukung dengan data kependudukan yang akurat, terupdate, dan berbasis NIK”.

Perkembangan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia telah dimulai sejak zaman kependudukan Hindia Belanda dengan sebutan *Burgelijke Stand* (BS) dan diteruskan pelaksanaannya oleh Pemerintahan Indonesia Pasca Kemerdekaan hingga tahun 1995 terjadi transformasi pelayanan melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) yang masih bersifat manual dan belum terintegrasi melalui jaringan elektronik secara online.

Pada tahun 2004 tata kelola Administrasi Kependudukan melalui SIMDUK kemudian mulai disempurnakan melalui penerbitan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang kemudian disebut SIAK, yang berdasar atas Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2004. Terbentuknya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menjadi dasar hukum pelayanan dukcapil serta perwujudan identitas tunggal pada masyarakat melalui transformasi KTP menjadi KTP elektronik (KTP-el) yang berlandaskan NIK sebagai *single identity number*. Hingga saat ini perkembangan pelayanan dukcapil telah banyak mengalami perkembangan menuju arah pelayanan *Dukcapil Go Digital* dan melahirkan era pemanfaatan data kependudukan di Indonesia.

Revolusi industri 4.0 sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang harus profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif serta memenuhi capaian standar pelayanan minimum menuju pelayanan prima yang secara luas dan menyeluruh dalam mengatasi permasalahan kependudukan. oleh sebab itu pemerintah mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang terintegrasi berbasis Digital yang telah dijalankan di Indonesia yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau disebut SIAK Sebagaimana diatur Dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Tujuan dibentuknya SIAK sendiri yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai

hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang akurat, lengkap, dan mutakhir; dan mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenalan tunggal dengan tetap menjamin kerahasiaan data sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Efektivitas dalam penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempengaruhi kualitas dan penilaian ukur atas suatu jasa, pelayanan dan produktivitas pelayanan menjadi lebih baik. Sistem yang berbasis teknologi informasi terhubung jaringan komunikasi data secara online dapat membangun database nasional yang selalu update sehingga dapat diakses setiap saat secara langsung sesuai kebutuhan pengguna dan pengelolanya karena sudah terhubung dalam satu sistem informasi. dengan hal tersebut diharapkan mampu mengatasi berbagai hambatan, kesalahan dan permasalahan dan memudahkan proses penerbitan dokumen kependudukan terkhusus Kartu Tanda Penduduk elektronik atau disebut KTP-el.

## 1.2 Kesenjangan Masalah Yang diambil

Melihat perkembangan sejak diterapkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Sistem ini telah berjalan dengan baik, namun tetap masih mengalami beberapa masalah. Menurut informasi yang dikutip dari berita menyebutkan bahwa

Perekaman Ktp-el sudah mencapai diatas 90 persen secara nasional akan tetapi belum selesai sebab ada beberapa daerah belum rampung menyelesaikan target perekaman KTP-el dengan target ideal tiap daerah harus mencapai 98,5 persen”. daerah yang masih jauh dari target perekaman KTP-el adalah provinsi Papua dengan capaian 37,98 persen dan menjadi yang paling rendah diantara 34 provinsi di Indonesia. (*sumber: <https://nasional.kompas.com/read/2019/11/07/16551791/pilkada-2020-bawaslu-pertanyakan-perekaman-data-e-ktp-di-papua-yang-belum?page=all>*)

Hal ini menunjukkan adanya hambatan dan kendala dalam melaksanakan pelayanan KTP-el khususnya di Papua. Kabupaten Merauke sebagai ujung timur Indonesia penulis menyelidiki dengan melakukan wawancara kepada sejumlah warga Kabupaten Merauke melalui telepon pada tanggal 31 Agustus 2021 dengan beberapa masyarakat Kabupaten Merauke terkait pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Hasil wawancara tersebut menyebutkan bahwa sebagian dari masyarakat mengeluhkan atas lambatnya proses penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke yang dapat memakan waktu lebih dari sehari bahkan bisa lebih dari sepekan sedangkan masyarakat membutuhkan dokumen tersebut dalam waktu dekat.

Masyarakat yang telah melakukan perekaman namun belum memiliki KTP-el diarahkan untuk membuat surat keterangan penduduk sebagai pengganti sementara KTP-el yang berlaku hingga 6 bulan sebagai pengganti Kartu Tanda Penduduk (KTP) sementara hingga telah dilakukan pencetakan KTP-el.

Dalam Peraturan Kementrian Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dijelaskan dalam pasal 3 ayat (2) bahwa penerbitan dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) (termasuk KTP-el) diselesaikan dalam waktu satu jam dan paling lama dua puluh empat jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan. Dalam pasal (3) dijelaskan lebih lanjut bahwa hal yang dimaksud dalam pasal (2) dapat dikecualikan apabila terjadi gangguan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan.

Melihat penjelasan diatas apabila dikaitkan dengan masalah yang dialami masyarakat Kabupaten Merauke menunjukkan bahwa adanya hambatan dan permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.

Berdasarkan data sementara yang disajikan dibawah ini, jumlah penduduk Kabupaten Merauke terhitung pada tahun 2020 dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Penduduk Kabupaten Merauke Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2020**

No	Jenis kelamin	Jumlah	persentase
1	Laki-laki	118.721	51,948
2	Perempuan	109.535	48,052
Total		228.256	100.00

Sumber : gis.dukcapil.kemendagri.go.id (Data olahan)

Dari data tabel di atas diketahui jumlah penduduk Kota Kabupaten Merauke mencapai 228.256 secara keseluruhan. Selain itu, Data Untuk penduduk wajib KTP dan jumlah perekaman KTP di wilayah Kabupaten Merauke perkecamatan atau distrik diketahui pada tabel berikut :

**Tabel 1. 2**  
**Jumlah Wajib KTP Dan Perekaman Ktp El Di Kabupaten Merauke Pada Tahun 2020**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk Wajib Ktp	Jumlah Perekaman Ktp El
1	2	3	4
1	Ulilin	5,293	4,656
2	Muting	3,965	3,33
3	Elikobel	3,563	3,095
4	Jagebob	5,837	5,175
5	Animha	1,439	1,171
6	Tanah Miring	14,467	13,236
7	Kurik	11,402	10,455
8	Semangga	11,222	10,221
9	Merauke	68,67	63,053
10	Sota	2,211	1,943
11	Naukenjerai	1,52	1,361
12	Malind	7,188	6,381
13	Kaptel	905	526
14	Ngguti	1,118	662
15	Okaba	2,685	2,049
16	Tubang	1,521	1,113
17	Ilwayab	1,789	1,483
18	Kimam	3,294	2,526
19	Tabonji	2,372	1,558
20	Waan	2,199	1,769
<b>TOTAL</b>		<b>152,66</b>	<b>135,763 (88,93%)</b>

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke

Diketahui bahwa jumlah perekaman KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke telah mencapai 88,93 persen namun jumlah tersebut belum memenuhi capaian yang

diharapkan yaitu 98,5 persen (target capaian Tahun 2019).

Dalam Rumusan Hasil Rapat Koordinasi Nasional Dukcapil Tahun 2021 (Rakornas Dukcapil 2021) yang dilaksanakan pada tanggal 30-31 Maret 2021 dengan tema “Memantapkan Kontribusi Dan Peranan Penting Data Kependudukan Dalam Mendukung Program Nasional Vaksinasi *Covid-19* Dan Pencegahan *Stunting* Guna Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat” tercantum untuk memastikan dalam mewujudkan perekaman KTP-el diharapkan mencapai 99,2 persen sebagai pencapaian target kinerja Dukcapil tahun 2021.

Ditjen Dukcapil bersama Provinsi dan Kabupaten/Kota telah berkomitmen untuk berperan aktif dengan memastikan lancarnya pelayanan Adminduk serta meningkatkan kualitas pelayanan antara lain dalam aktifitas implementasi SIAK dan Digital ID, pelayanan penerbitan KTP-el, dan juga terkait masalah-masalah yang banyak dikeluhkan masyarakat.

KTP-el menjadi salah satu dokumen penting dalam pelaksanaan pelayanan Vaksinasi sebagai upaya memulihkan kondisi pandemi *Covid-19* di Indonesia. sehingga diharapkan Instansi Pelaksana dapat memastikan kelancaran proses pelayanan penerbitan KTP-el di masing-masing daerahnya sehingga program ini dapat mencapai target yang diharapkan serta berjalan dengan efektif.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini memiliki dasar inspirasi dalam pelaksanaan dari penelitian sebelumnya atau terdahulu yang mengkaji terkait persoalan dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang dilaksanakan di berbagai wilayah di Indonesia. Penelitian Mea Krisnayaty Kwijangge yang berjudul Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Pelayanan Mutasi Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua dkk ( Kwijangge, 2020), dalam penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa efektivitas SIAK dalam pelayanan mutasi penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup baik, namun masih perlu peningkatan sumber daya manusia, penetapan SOP dalam Peraturan Bupati maupun Peraturan daerah sebagai acuan pelayanan, serta koordinasi yang baik dari pihak dinas dan distrik-distrik maupun kepala daerah mengenai program dinas dalam setahun. Penelitian Agreeen P. Johanis (2018) Efektifitas Penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Penertiban Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong (Agreen, 2018) yang menunjukkan Efektifitas penyelenggaraan SIAK sebenarnya merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Hampir semua kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor terarah dan terkait dengan penduduk, atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subyek sekaligus objek pembangunan. Penelitian Jaya Mahendra (2021) yang berjudul Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pontianak (Jaya, 2021) ada 4 hal utama dalam hasil penelitian yaitu pertama, SIAK memberikan kemudahan dalam pengelolaan dalam mengurus administrasi kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat; Kedua hasil kegiatan pendaftaran penduduk dan catatan sipil tersimpan dalam satu data base yaitu SIAK , terdapat 3 (tiga) komponen utama dalam administrasi kependudukan yang telah dijalankan yaitu Pendaftaran Penduduk , Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Kependudukan. Ketiga, Database SIAK dimanfaatkan untuk pelayanan akses pemanfaatan data by name by address by NIK bagi instansi/lembaga pengguna dan Keempat, SIAK bisa dimanfaatkan untuk mendukung program pemerintah, dengan mengintegrasikan data kependudukan terhadap data pemilih dalam pemilu.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Dalam penelitian ini memiliki perbedaan dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan memiliki konteks dalam penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan penerbitan KTP-el sebagaimana dengan adanya pelaksanaan SIAK seharusnya pelayanan penerbitan KTP-el di Kabupaten Merauke dapat berjalan dengan efektif dan mencapai tujuan yang diharapkan. dimana dalam metode penelitiannya menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yang menggunakan indikator atau pengukuran melalui teori Efektivitas Sistem oleh wilkinson yang menyatakan dalam mencapai tingkat efektivitas perlu mencapai 11 kriteria yaitu relevansi, efisiensi, aksesibilitas, akurat, keamanan, fleksibilitas, keandalan sistem, ketepatan waktu, kapasitas sistem, ekonomi, dan kesederhanaan.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji, menganalisa serta memperoleh deskripsi yang jelas dan mengenai Efektivitas penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.

### **II. METODE**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yaitu penelitian yang memberikan deskripsi yang jelas sesuai dengan fakta apa yang terjadi yang awalnya terlihat lebih khusus kemudian dapat diambil sebuah kesimpulan dari sebuah hasil pengamatan suatu fenomena yang bersifat lebih umum. Sebagaimana penulis dalam melaksanakan pengumpulan data yaitu melalui proses observasi pada tempat pelayanan penerbitan KTP-el yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dan studi dokumentasi pada dokumen-dokumen yang relevan terkait penelitian, serta wawancara yang dilakukan kepada 13 orang informan yang meliputi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke, Kepala Bidang pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan, 5 orang Staf atau Pegawai operator SIAK serta 5 orang masyarakat yang melaksanakan pelayanan penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.

Dalam melihat keefektifan SIAK melalui indikator yang telah ditentukan yaitu efektivitas sistem menurut wilkinson yang kemudian dari indikator tersebut dianalisis menggunakan metode analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:246) yang meliputi aktivitas mereduksi data, menyajikan data, dan penarikan kesimpulan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

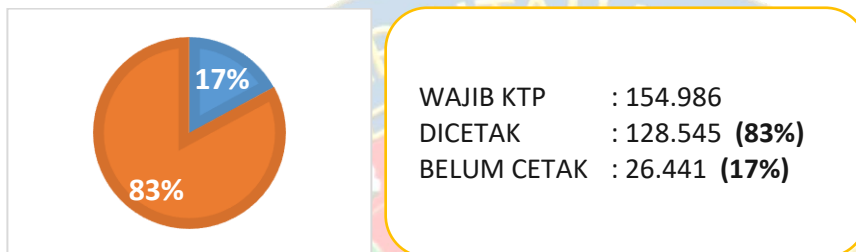
Penulis melakukan analisis dalam penelitian Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke melalui 11 indikator efektivitas sistem yang dikemukakan oleh wilkinson yang meliputi : Relevan, Efisiensi, Aksesibilitas, Akurat, Keamanan, Fleksibilitas, Keandalan Sistem,

Ketepatan waktu, Kapasitas Sistem, Ekonomi, dan Kesederhanaan. Adapun pembahasan dari tiap-tiap indikator tersebut dijelaskan pada subbab berikut ini.

### 3.1 Relevan

Relevan yaitu bagaimana sesuatu hal memiliki hubungan yang erat dalam menjawab pokok masalah sedang dihadapi. Sehingga relevan dalam hal ini yaitu berhubungan dengan sistem atau perangkat yang digunakan harus cocok/sesuai dengan kebutuhan instansi dan pihak lain yang akan menggunakan output yang dihasilkan oleh sistem SIAK.

#### Data Pencetakan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Tahun 2021



Sumber : Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke

Sebagaimana dari data diatas bahwa pencetakan KTP-el memiliki jumlah yang jauh lebih tinggi dibanding yang belum dicetak yaitu mencapai 83% dari 154.986 wajib KTP. maka penulis dapat memberikan pandangan bahwa relevansi SIAK dalam penerbitan KTP-el sudah cukup baik, meskipun jumlah penerbitan KTP-el pada Tahun 2021 oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Merauke masih dibawah target nasional yaitu 98%, hal ini tidak terlepas dari hambatan yang dihadapi yaitu jaringan sebab SIAK sangat bergantung dari kelancaran jaringan apabila jaringan online maka proses pelayanan dapat dilaksanakan dengan cepat namun apabila jaringan offline maka pelayanan akan terhambat. Selain itu berdasarkan respon masyarakat serta pengamatan yang telah dilakukan, penerbitan KTP-el dengan sistem SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah berjalan dan sesuai dengan harapan masyarakat. sehingga relevansi SIAK dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh pengguna sudah cukup baik.

### 3.2 Efisiensi

Efisiensi merupakan ukuran keberhasilan yang dinilai yang melalui sumber daya yang digunakan dalam mencapai tujuan yang di inginkan. Dalam hal ini efisiensi merupakan kemampuan SIAK dalam menghasilkan informasi dengan meminimalkan sumber daya dan waktu sehingga sistem dapat bekerja secara cepat dan efektif. Efisiensi sistem SIAK dalam penerbitan KTP-el diukur berdasarkan indikator efisiensi yang terdapat beberapa proses di dalamnya yaitu masukan layanan, proses layanan, dan juga produk atau hasil dari layanan tersebut, sebagaimana penjelasan tiap indikator efisiensi sebagai berikut.

#### a. Masukan (Input)

Dalam menjalankan SIAK perlu adanya kelengkapan perangkat yang menjalankan sistem dan operator yang memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem SIAK sehingga proses penginputan mampu bebas dari kesalahan dan tingkat efisien sistem dapat dijalankan sesuai dengan

kapasitas sistem. sebab tingkat efisien sistem SIAK akan dipengaruhi oleh kemampuan penggunaanya serta perangkat pendukung yang baik.

Sebagaimana 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 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.

untuk menyukseskan pelayanan yang diberikan maka kinerja aparatur benar-benar harus mampu bekerja secara maksimal agar pelayanan prima dapat terus berlanjut dengan efektif. Pelayanan KTP-el juga tidak 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.

#### **b. Proses**

Pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah berjalan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur, tidak dipersulit dan justru semakin mudah dalam pelayanan. Sesuai dengan alur pelayanan KTP-el , dapat diketahui bahwa untuk mendapatkan pelayanan KTP-el sudah sangat mudah sekali. 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. Dan juga ada poster informasi terkait kelengkapan dokumen persyaratan penerbitan KTP-el baru sehingga membantu masyarakat dalam menerima informasi.

**Gambar 4. 1**  
**Poster Informasi Pelayanan Penerbitan KTP Baru**



*Sumber : poster layanan informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke*

#### **c. Hasil (Output)**

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.

Berkenaan tentang pelayanan yang diberikan dari aparatur 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 aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke mampu bekerja secara profesional sehingga pola pikir masyarakat terhadap kinerja aparatur menjadi lebih baik lagi. Sudah kewajiban aparatur untuk memberikan pelayanan yang prima dan juga sudah menjadi kewajiban masyarakat untuk dapat bekerja sama dengan tenaga kerja sehingga pelayanan dapat berjalan dengan semestinya.

#### **d. Manfaat dan harapan (Outcome)**

Outcome 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, dan juga ada poster yang di pasang untuk menghimbau hal tersebut.

Masyarakat telah mengakui bahwa pelayanan dulu dan sekarang sudah jauh berubah menjadi lebih baik. Sehingga masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima melalui sistem SIAK yang telah dijalankan. Diharapkan dengan efektifnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke mampu meningkatkan tertib administrasi untuk seluruh masyarakat Kabupaten Merauke.

### **3.3 Aksesibilitas**

Aksesibilitas yaitu kemudahan dalam melakukan perjalanan dari lokasi tempat tinggal ke lokasi pelayanan yang dibutuhkan. Aksesibilitas merujuk pada bagaimana kemudahan pengguna sehingga dapat menjangkau pelayanan SIAK dan memperoleh informasi yang terbaru. Indikator aksesibilitas dapat dilihat dari tingkat kesulitan yang dihadapi masyarakat dalam menjangkau pelayanan oleh Dinas Kabupaten Merauke merupakan kabupaten yang tergolong luas yang terdiri dari 20 Distrik/Kecamatan. Sehingga untuk sebagian kecamatan menjangkau pelayanan di Distrik ibu kota memiliki akses yang cukup jauh. Sehingga hal ini yang menjadikan masyarakat enggan datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke untuk mengurus penerbitan KTP-el. selanjutnya peneliti juga melihat data jarak tempuh di tiap kecamatan menuju pusat pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada di pusat ibu kota Merauke sebagai berikut.

**Tabel 4. 1**  
**Jarak tempuh menuju Ibu Kota Kabupaten Merauke, 2021 (Km & mil)**

No	Distrik	Jumlah Wajib ktp	Jumlah penerbitan KTP-el	persentase	Jarak tempuh
1	2	3	4	5	6
1	MERAUKE	70.409	60.308	91,42%	-
2	MUTING	4.145	3.109	82,41%	247 km
3	OKABA	2.671	1.826	76,64%	116 km
4	KIMAAM	3.407	2.419	74,85%	145 mil
5	SEMANGGA	11.214	9.774	92,33%	32 km
6	TANAH MIRING	14.569	12.694	92,14%	50 km
7	JAGEBOB	5.772	5.003	90,26%	99 km
8	SOTA	2.318	1.866	85,16%	76 km
9	ULILIN	5.610	4.485	88,00%	244 km
10	ELIGOBEL	3.597	2.882	88,38%	240 km
11	KURIK	11.241	10.057	94,11%	83 km
12	NAUKENJERAI	1.580	1.323	87,59%	40 km
13	ANIMHA	1.530	1.048	76,86%	70 km
14	MALIND	7.181	6.166	90,46%	92 km
15	TUBANG	1.549	860	68,11%	116 km
16	NGGUTI	1.089	623	62,44%	120 km
17	KAPTEL	841	479	62,43%	125 km
18	TABONJI	2.340	1.457	66,03%	170 mil
19	WAAN	2.014	1.628	89,72%	165 mil
20	ILWAYAB	1.909	1.428	80,62%	149 mil
<b>Jumlah</b>		<b>154.986</b>	<b>129.435</b>		
<b>Rata-rata</b>				<b>89,20%</b>	

Sumber: data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke

Dari data diatas dapat dilihat aksesibilitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam penerbitan KTP-el juga di pengaruhi oleh jarak tempuh dan akses jalan yang telah dibangun menuju masing-masing kecamatan sehingga di beberapa wilayah yang akses jalan daratnya belum dibangun maka di perlukan usaha lebih seperti menyebrang melewati sungai-sungai menggunakan boat atau pesawat ukuran kecil untuk menjangkau wilayah tersebut.

Penulis menilai pelayanan yang telah dilakukan untuk menyediakan akses pelayanan bagi masyarakat sudah cukup baik, sebab petugas aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan tugas dengan penuh rasa tanggungjawab yang turut aktif melaksanakan program jemput bola bagi masyarakat di seluruh wilayah Kabupaten Merauke. Namun melalui strategi pelayanan tersebut masih belum mampu untuk mencapai hasil penerbitan KTP-el yang diharapkan

### 3.4 Akurat

Akurat memiliki arti tepat yaitu sistem yang akurat mampu menghasilkan informasi yang tepat dan bisa di andalkan dan bebas dari kesalahan dan dapat bermanfaat bagi penggunanya. Keakuratan dapat diukur melalui dari nilai kevalidan informasi yang dihasilkan yaitu berupa dokumen kependudukan KTP-el yang diterbitkan dengan menggunakan SIAK.

Akurasi SIAK dalam menghasilkan Informasi yang bernilai valid sudah sangat baik, sebagaimana SIAK mampu mendeteksi adanya masyarakat yang tercatat sebagai duplicate record atau perekaman ganda melalui verifikasi biometrik sehingga penerbitan satu NIK untuk satu orang dapat tercipta dan menghindari penerbitan KTP-el ganda oleh masyarakat.

Petugas operator yang bertugas dalam peninputan data merupakan pihak bertanggungjawab dalam menghasilkan kualitas data yang baik yang dihasilkan oleh SIAK sehingga data tersebut harus valid dan harus sesuai dengan identitas masyarakat. sehingga data yang tersimpan nantinya dapat menghasilkan informasi kependudukan yang dapat berguna bagi penggunaanya dalam berbagai keperluan yaitu salah satunya dalam penerbitan KTP-el.

### **3.5 Keamanan**

Keamanan merujuk pada sistem yang digunakan harus mampu menjamin dan menjaga penggunaanya 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 penggunaanya dari hal-hal tersebut. Indikator keamanan dapat dilihat melalui kebijakan yang diterapkan serta Standar Operasional Prosedur dalam menjalankan SIAK.

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.

### **3.6 Fleksibilitas**

Fleksibilitas sistem informasi dapat diartikan sebagai kemampuan dari sebuah sistem informasi dalam menyikapi atau merespon kebutuhan pengguna yang selalu berubah-ubah dan baru. Fleksibilitas dapat menjadi ukuran apakah informasi yang dihasilkan tersebut dapat berguna untuk berbagai kepentingan. Sehingga tolak ukurnya dapat dilihat dari bagaimana Informasi dapat digunakan secara luas terperinci dan berkelanjutan.

kepemilikan KTP-el bagi setiap warga merupakan kewajiban yang harus dilakukan, sebab dengan adanya KTP-el warga akan lebih membantu dalam menerima jasa dan pelayanan. Sebab KTP-el dengan chip dan NIK yang ada akan membantu dalam mengidentifikasi pemilik KTP-el secara terperinci dan dapat membantu dalam proses registrasi untuk mendaftar pelayanan di berbagai tempat. Masyarakat perlu memahami pentingnya memiliki KTP-el agar jaminan hak untuk menerima pelayanan dapat terlaksana dan terciptanya masyarakat yang tertib administrasi Kependudukan.

### 3.7 Keandalan Sistem

Keandalan sistem yaitu bagaimana ketahanan perangkat dan aplikasi dalam pengelolaan data dan ketahanan dari kerusakan. Ketahanan perangkat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah baik dengan aplikasi yang digunakan pengelolaan data dapat berjalan semestinya tanpa kendala. Sifat ketahanan perangkat SIAK dari kerusakan bersifat relatif, apabila petugas yang mengoperasikan perangkat tersebut paham akan penggunaannya dan pemeliharaan perangkat, maka perangkat yang digunakan dapat bertahan lama. Namun perangkat yang sudah lama biasanya akan mengalami pelambatan karena kondisi komponennya yang mulai usang ataupun komponen tersebut tidak lagi kompatibel dengan kebutuhan sistem yang sekarang sehingga perlu upgrade atau pembaharuan. Bagi perangkat yang sering dibawa dalam pelayanan jemput bola seperti komputer dan alat perekam sidik jari, alat perekam iris mata, alat perekam tanda tangan, dan kamera menjadi perangkat yang rawan rusak karena di bawa saat perjalanan yang tidak menentu kondisi akses jalannya dan perlu kehati-hatian terhadap guncangan ataupun resiko terbentur di perjalanan dan mengalami kerusakan. Dinas Kependudukan telah berupaya melaksanakan pelayanan dengan sebaik mungkin yaitu dengan menjaga dan melaksanakan pemeliharaan perangkat dari berbagai resiko kerusakan sehingga keandalan sistem dalam menghasilkan informasi dan dokumen kependudukan berupa KTP-el dapat terjaga produktivitasnya sehingga pelayanan akan lebih efektif dan berjalan dengan optimal.

### 3.8 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu yaitu berkaitan dengan penggunaan SIAK dalam pelayanan penerbitan KTP-el mampu menghasilkan produk dokumen kependudukan yaitu KTP-el dengan penyelesaian waktunya tepat sesuai yang diharapkan. penyelesaian yang tidak tepat waktu yang melebihi waktu yang di harapkan akan mengurangi nilai kegunaan dari dokumen kependudukan. Tolak ukur ketepatan waktu dapat dilihat dari waktu proses penyelesaian waktu yang telah ditentukan dengan waktu penyelesaian dokumen pada penggunaan SIAK dalam pelayanan penerbitan KTP-el. Sebagaimana waktu penyelesaian dokumen kependudukan telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan pada pasal 3 ayat 2 menjelaskan bahwa penyelesaian dokumen kependudukan termasuk didalamnya yaitu KTP-el diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lambat yaitu 24 (dua puluh empat) jam setelah dokumen dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan. Pelaksanaan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dalam pembuatan KTP-el di Dinas Dukcapil Kabupaten Merauke sesuai dengan Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 yaitu dua puluh empat jam atau satu hari kerja. Sebagaimana hal ini dilaksanakan bagi masyarakat yang belum melaksanakan perekaman data dan bagi masyarakat yang telah melaksanakan perekaman data dan telah memenuhi persyaratan serta tanpa kendala seperti *duplicate record* tentu pelaksanaan penerbitan KTP-el akan lebih cepat lagi sebab proses perekaman hanya dilakukan sekali di awal penerbitan KTP-el bagi masyarakat yang belum pernah diterbitkan KTP-el oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di seluruh wilayah Nasional Indonesia.

### 3.9 Kapasitas Sistem

Kapasitas 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 pemilikinya berupa sidik jari dan iris mata. sehingga dengan adanya KTP-el akan benar-benar menunjukkan identitas pemilikinya 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.

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.

### **3.10 Ekonomi**

indikator ekonomi yaitu dalam sistem perangkat yang dijalankan dapat menghasilkan produk yang bernilai ekonomis atau biaya untuk memperoleh produk tersebut dapat diminimalkan namun dengan tetap menjaga kualitas produk dan pelayanan. Sebagaimana tolak ukur dalam indikator ini dapat dilihat dari seberapa besar biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan berupa KTP-el yang diterbitkan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Merauke.

Sebagaimana terkait biaya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dalam Pasal 79A menyebutkan bahawa dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan (termasuk KTP-el) tidak dipungut biaya. Dan dijelaskan dalam juga Pasal 95B apabila ada petugas yang melakukan pungutan biaya maka dipidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 75.0000.000,00 (tujuh puluh lima juta rupiah). dalam pelaksanaan pelayanan melalui Sistem SIAK dalam penerbitan KTP-el Dinas Dukcapil Kabupaten Merauke telah berusaha melaksanakan pelayanan dengan sebaik mungkin sesuai dengan peraturan yang ada yaitu menciptakan pelayanan yang ekonomis bagi masyarakat dengan menerbitkan KTP-el secara gratis tanpa pungutan biaya sedikitpun. Sebagaimana komitmen tersebut juga diaplikasikan melalui poster informasi pelayanan agar masyarakat paham dan tidak melaksanakan praktik pelayanan yang melanggar aturan.

### **3.11 Kesederhanaan**

Salah satu indikator efektivitas sistem yaitu kesederhanaan yang berkaitan dengan pengoperasian sistem dan perangkat dalam Sistem SIAK yang digunakan mudah dimengerti dan mudah digunakan dalam menghasilkan produk berupa dokumen kependudukan yakni KTP-el. Dalam hal ini indikator kesederhanaan dapat dilihat serta diukur melalui bagaimana pemahaman petugas operator dalam

mengoperasikan aplikasi serta perangkat yang ada dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat.

Perekaman menjadi instrumen pelayanan administrasi kependudukan yang wajib dilaksanakan oleh masyarakat sebagai syarat dalam penerbitan KTP-el. Yang kemudian petugas operator lah 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.

Dalam 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.

### **3.12 Diskusi Temua Utama**

Penerapan penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan bagi seluruh pelayanan kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayah Indonesia bertujuan untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik melalui pengelolaan sistem yang mampu menyediakan data dan informasi berskala nasional dan daerah terkait hasil proses Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil secara akurat, lengkap, dan mutakhir. Namun dalam pelaksanaannya yang masih adanya keluhan terkait lambatnya pelayanan penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Melihat capaian yang di diperoleh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam menerbitkan KTP-el mencapai 83% dari 154.986 penduduk wajib KTP-el. Capaian yang diperoleh ini cukup tinggi namun belum mencapai target yang diharapkan yaitu 98% sesuai target yang di tetapkan secara nasional. Menurut pandangan oleh steers (1985:87) menjelaskan bahwa Efektivitas merupakan jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya. Penulis memahami bahwa ketidaktercapaian target tersebut disebabkan adanya sarana yang lumpuh atau bermasalah sehingga melalui indikator Efektivitas Sistem oleh wilkinson (indrayani, 2014) penulis gunakan untuk memahami Efektivitas penggunaan SIAK dalam pelayanan penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.

Pelaksanaan penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari respon masyarakat yang datang melaksanakan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke yang merasa puas karena dirasa cepat tanpa adanya kendala yang berarti serta gratis. Pegawai yang melaksanakan pelayanan juga cukup baik dalam memberikan pelayanan dan merespon kebutuhan masyarakat yang datang.

Diantara sebelas indikator efektivitas sistem oleh Wilikinson penulis memahami bahwa indikator aksesibilitas lah yang masih perlu ditingkatkan dalam pelayanan. Sebagaimana Aksesibilitas terkait kemudahan akses pelayanan dalam memperoleh data informasi yang selalu baru (Kwijangge, 2020). Akses pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk beberapa masyarakat kabupaten Merauke akan cukup sulit dijangkau hal ini disebabkan kondisi wilayah yang cukup luas dan kondisi geografi

serta akses perjalanan menjadi hambatan dalam memperoleh pelayanan. Distrik Ngguti, Distrik Kaptel, Distrik Tabonji, dan Distrik Tubang menjadi wilayah yang jumlah penerbitan KTP-el paling sedikit diantara distrik lain yang angkanya di bawah 70%. Melihat hal tersebut sebenarnya Dinas Dukcapil Kabupaten Merauke telah berupaya dengan menggunakan pelayanan Jemput Bola dengan mendatangi secara langsung wilayah-wilayah tersebut namun tentu perlu usaha lebih membawa perangkat-perangkat SIAK menggunakan boat atau pesawat kecil. Selain itu masalah lain yang terjadi terkadang masyarakat yang sibuk bekerja enggan menyempatkan waktunya untuk mengurus KTP-el sehingga penerbitan KTP-el jadi terhambat.

Perlu adanya strategi serta pengembangan Inovasi yang baru untuk mengatasi hal ini seperti mengaktifkan unit pelaksana teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke di tiap-tiap wilayah Distrik hal ini untuk memberikan jangkauan yang lebih dekat dan mudah bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Pemanfaatan teknologi Dukcapil seperti Anjungan Dukcapil Mandiri juga dapat dimanfaatkan dalam masalah ini yaitu dengan menempatkan mesin ini di tempat-tempat strategis yang perlu adanya akses yang lebih mudah dan terjangkau dalam menerima pelayanan penerbitan KTP-el.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasar atas indikator yang telah dibahas sebelumnya penulis menyimpulkan bahwa Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik dengan sebab memenuhi kriteria dan Indikator Efektivitas Sistem oleh wilkinson dengan catatan bahwa dalam hal aksesibilitas perlu adanya upaya peningkatan dan pengembangan cara pelayanan untuk dapat memberikan akses serta mampu memberikan pelayanan yang merata di setiap wilayah Kabupaten Merauke terkhusus di wilayah pedalaman dan kampung-kampung. Guna meningkatkan Disarankan dalam pengembangannya dapat dilakukan dengan mengaktifkan unit pelaksana teknis dinas di masing-masing kecamatan di Kabupaten Merauke terkhusus di wilayah yang mengalami kesulitan dalam akses pelayanan. Pemerintah Daerah juga perlu mampu mendukung dalam menjawab permasalahan dengan membangun akses jalan sehingga akses oleh masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih mudah.

**Keterbatasan Penelitian.** Dalam pelaksanaan penelitian penulis mengalami keterbatasan utama dalam waktu serta biaya penelitian, penelitian yang dilakukan juga hanya berdasar atas indikator efektivitas sistem oleh wilkinson yang dikaji melalui metode penelitian kualitatif deskriptif.

**Arah Masa Depan Penelitian.** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, sehingga penulis menyarankan perlu adanya penelitian lebih lanjut pada lokasi yang sama terkait dengan penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke, dengan begitu dapat menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan Teoritik, Legalistik, Empirik, Inovatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono., 2019. *Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development*. Bandung : Alfabeta.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi (Kaidah Perilaku)*. Jakarta: Erlangga.
- Johanis, A. P., 2018, “Efektifitas Penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Penertiban Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong”. *Jurnal Faksi* Vol. 3, Sorong: Universitas Muhammadiyah Sorong
- 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
- Indrayani Etin, 2014, “The Implementation of Elektronik ID Card in Bandung”. *Jurnal : The Effectiveness and the Efficiency of the Use of Biometric Systems in Supporting National Database Based on Sigle ID Card Number*, Jatinangor: IPDN
- Mahendra Jaya, dkk, 2021, “Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pontianak”. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* Vol.8 No.3, Ciamis : Universitas Galuh
- <https://nasional.kompas.com>. *Pilkada 2020 Bawaslu Pertanyakan Perekaman Data E-Ktp Di Papua*. Diakses : Selasa, 31 Agustus 2021.
- <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/dari-simduk-hingga-era-pemanfaatan-data-inilah-transformasi-besar-dukcapil>. Diakses : Selasa, 27 April 2022
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- 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