

**PELAKSANAAN PELAYANAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DAN AKTA SIPIL (SIKAS) DALAM PEMBUATAN AKTA
KELAHIRAN GUNA MEWUJUDKAN TERTIB ADMINISTRASI DI KABUPATEN
OKU TIMUR**

Yolanda Febriana
NPP.29.0443

*Asdaf Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Provinsi Sumatera Selatan
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email : yolandaacak18@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The SIKAS program is one of the service innovations of the East Oku Regency Population and Civil Registration Service in order to facilitate population administration services in issuing birth certificates for people. **Purpose:** This study aims to identify and analyze the implementation of SIKAS program services in the issuance of making birth certificates online with the aim of facilitating services to the community. **Method:** The research method used is descriptive qualitative method with an inductive approach. Data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. The data that has been collected is then analyzed using data triangulation techniques. **Result:** Based on the results of the analysis, the implementation of the SIKAS program in East Oku Regency in general went quite well. The obstacles and challenges include facilities and infrastructure, budget, network constraints in remote villages, the absence of regulations and the lack of public knowledge regarding the SIKAS program. **Conclusion:** The author suggests efforts to overcome these obstacles and challenges, including maintaining existing facilities and infrastructure, conducting outreach and coordination with villages and sub-districts, increasing collaboration with the Communication and Information Office of East Oku Regency, and accelerating the preparation of related regulations SIKAS program.

Keywords: SIKAS; Birth Certificates

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Program SIKAS merupakan salah satu inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Oku Timur guna mempermudah pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan Akta Kelahiran bagi masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan program SIKAS dalam pembuatan Akta Kelahiran bagi masyarakat. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan

kemudian dianalisis menggunakan teknik triangulasi data. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil analisis, pelaksanaan program SIAKAS di Kabupaten Oku Timur secara umum berjalan dengan cukup baik. Adapun hambatan dan tantangan diantaranya yaitu sarana dan prasarana, anggaran, kendala jaringan di desa terpencil, belum adanya regulasi serta minimnya pengetahuan masyarakat terkait program SIAKAS. **Kesimpulan:** Penulis menyarankan upaya untuk mengatasi hambatan dan tantangan tersebut diantaranya yaitu dengan perawatan sarana dan prasarana yang ada, memaksimalkan anggaran secara bijak, melakukan sosialisasi dan koordinasi dengan Desa dan Kecamatan, meningkatkan kerjasama dengan Dinas Komunikas dan Informasi Kabupaten Oku Timur, serta mempercepat penyusunan regulasi terkait program SIAKAS.

Kata Kunci: SIAKAS; Akta Kelahiran

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur atau lebih dikenal dengan singkatan Oku Timur merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sumatera Selatan dengan luas wilayah 3.370,00 km² dan dengan jumlah populasi penduduk sebanyak 670.272 jiwa. Sebagai kabupaten pemekaran yang berdiri sejak tahun 2003 kabupaten Oku Timur mulai menata seluruh aspek termasuk pemerintahan sehingga diperlukan inovasi-inovasi yang dapat membantu mengembangkan seluruh aspek pemerintahan terkhusus pelayanan kepada masyarakat.

Akta kelahiran bagi anak adalah hal yang penting yang harus dimiliki oleh seorang anak karena akta kelahiran selain berfungsi sebagai identitas anak, akta kelahiran juga menjadi persyaratan awal dalam pengurusan administrasi seperti pendaftaran sekolah, pendaftaran pernikahan di KUA, syarat mencari pekerjaan yang layak, sebagai persyaratan pembuatan paspor, dapat juga untuk mengurus hak ahli waris, pengurusan asuransi, pengurusan tunjangan keluarga, pengurusan hak dana pensiun dan bagi umat Islam menjadi persyaratan dalam pengurusan pelaksanaan ibadah haji. Hal yang terjadi apabila anak tidak memiliki akta kelahiran, anak yang tidak memiliki akta kelahiran akan kehilangan haknya untuk mendapat pendidikan dan jaminan sosial. Karena begitu pentingnya akta kelahiran bagi seorang anak, pemerintah harus melakukan segala upaya dan sosialisasi secara efektif kepada masyarakat, serta menginformasikan prosedur dan apa saja syarat – syarat yang dibutuhkan dalam penerbitan akta kelahiran sehingga hak sipil anak dapat terpenuhi.

Tabel 1
Jumlah rata-rata anak lahir hidup per wanita menurut kelompok umur di Kabupaten Oku Timur

No	Kelompok Umur	Jumlah Anak Lahir
1	15-19	0.024
2	20-24	0.676
3	25-29	1.176
4	30-34	2.069
5	35-39	2.773
6	40-44	3.268

7	45-49	4.109
Total		14.095

Sumber : BPS Oku Timur 2018

Tabel diatas menyajikan jumlah anak lahir hidup dengan rata-rata umur di Kabupaten Oku Timur pada tahun 2018 yang menunjukkan bahwa kelahiran anak cukup tinggi yang membutuhkan bantuan untuk membuat serta melengkapi dokumen kependudukan. Dengan adanya program SIAKAS akan mempermudah pengurusan dokumen kependudukan tersebut.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis menemukan adanya kesenjangan masalah yang menunjukan ketidakrelevanan atau ketidaksusaian antara harapan dan kenyataan yang ada di laangan. Hal tersebut dapat diliht saat penulis melaksanakan penelitian jika masih banyak masyarakat yang belum membuat akta kelahiran bagi bayi yang baru lahir. Banyak pula masyarakat itu sendiri yang belu memiliki akta kelahiran maupun dokumen kependudukan lainnya.

Di era Revolusi Industri 4.0 ini, Berbagai pelayanan kependudukan yang memanfaatkan teknologi seperti aplikasi dan website online mulai bermunculan. Inovasi tersebut bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam proses mengurus dan membuat data kependudukan. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Oku Timur menciptakan inovasi pelayanan kependudukan yakni suatu program yang diberi nama SIAKAS (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Akta sipil).

Program tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran sehingga permasalahan mengenai administrasi kependudukan dapat teratasi dan pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara merata dan menyeluruh.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelayanan, dan inovasi suatu program kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian Indah Oktatiefi yang berjudul Pelaksanaan Program Layanan Tunggu Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Provinsi Riau,(Indah Oktatiefi, 2020) menemukan bahwa, Program Layanan Tunggu dalam penerbitan KTP-el di Dinas DUKCAPIL Kota Pekanbaru sudah cukup efektif dan mencapai target Namun masih terdapat hambatan dalam pelaksanaannya seperti sarana prasarana yang kurang memadai, SDM yang belum optimal dan kendala jaringan di beberapa wilayah. Penelitian Agung Kurnia Pannucci yang berjudul Implemetasi Sistem Informasi Adminitrasi Kependudukan Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaur Provinsi Bengkulu (Agung Kurnia Panucci, 2020) menemukan bahwa penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam penerbitan KTP-el sangat membantu dan berhasil serta mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen untuk KTP-el. Penelitian Chelfio Wardhaningtyas yang berjudul Pelaksanaan SIDILAN Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat (Chelfio Wardhaningtyas, 2020) menemukan bahwa inovasi SIDILAN di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat mampu membantu meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* di Kabupaten Bandung Barat. Namun beberapa hal seperti SDM, anggaran dan sarana prasarananya masih perlu ditingkatkan lagi.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Pelaksanaan Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Akta Sipil Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kabupaten Oku Timur, metodenya yang digunakan menggunakan metode pelaksanaan menurut George R. Terry dalam Sukarna . Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari George R.Terry dalam buku *Principles of Management* (Sukarna, 2011:3) yang menyatakan bahwa pelaksanaan terdiri dari 6 dimensi, yaitu Kepemimpinan, Sikap dan Moril, Komunikasi, Pendorong, Supervisi dan Disiplin.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan program SIAKAS dalam pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Oku Timur Provinsi Sumatera Selatan serta apa saja hambatan dan tantangan juga upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Oku Timur dalam mengatasi hambatan dan tantangan tersebut.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten oku Timur, Kepala Bidang Inovasi dan Pelayanan Masyarakat, Operator SIAKAS, Kepala Desa Negeri Agung, Bidan desa Negeri Agung, dan perwakilan masyarakat. Analisis data menggunakan teknik triangulasi data dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam analisa data peneliti menggunakan Teori Pelaksanaan George R.Terry di ambil dalam buku Sukarna yang berjudul *Principle of Management* (2011). Teori tersebut menyatakan bahwa Pelaksanaan dapat diukur melalui enam dimensi yaitu; Kepemimpinan, Sikap dan Moril, Komunikasi, Pendorong, Supervisi dan Disiplin.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan hal-hal terkait dengan pelaksanaan SIAKAS dalam pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat yang telah dilakukan oleh Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Oku timur. Dengan mengacu pada teori Pelaksanaan George R.Terry, peneliti menggunakan dimensi Kepemimpinan, Sikap dan Moril, Komunikasi, Pendorong, Supervisi dan Disiplin dalam menganalisis pelaksanaan SIAKAS dalam pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat di dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Oku Timur. Dengan adanya dimensi tersebut, diharapkan penulis dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan, yaitu Bagaimana pelaksanaan pelayanan SIAKAS dalam pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat di Kabupaten Oku Timur serta apa saja hambatan dan tantangan juga upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dan tantangan tersebut, yang hasilnya adalah sebagai berikut:

3.1 Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan fungsi dari manajemen yang melibatkan penggunaan pengaruh untuk memotivasi karyawan dalam meraih sasaran atau tujuan dari suatu organisasi. Kepemimpinan merupakan suatu tindakan pemimpin dalam mengatur dan mengarahkan setiap unit yang berada di bawahnya agar mampu menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik sehingga rencana yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut dapat tercapai tepat sasaran.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Oku Timur selaku pimpinan tertinggi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberlakukan beberapa kebijakan atau strategi yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas para pegawainya dalam meningkatkan kualitas kinerja serta memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Selain itu, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Oku Timur juga meningkatkan pada anggaran belanja pegawainya termasuk diantaranya sarana dan prasarana di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta meningkatkan kerja sama dengan pihak ketiga dalam rangka mempercepat untuk menjangkau masyarakat. karakteristik pemimpin yaitu *service vision* telah dicapai karena pimpinan tersebut telah menginisiasi dan menggerakkan lebih lanjut mengenai pelayanan pembuatan administrasi kependudukan secara *online*.

3.2 Sikap dan Moril

Dalam teori Sukarna, sikap dan moril sebagai penjamin dari suatu pelaksanaan program, paling tidak sebagai pembantu agar perbuatan itu dapat menghasilkan sesuatu yang diinginkan dalam kondisi baik, perlu disertai sikap dan tingkah laku yang dibawakan oleh orang yang bersangkutan. Sikap yang mendasari tingkah laku seseorang akan memberikan warna terhadap perbuatan itu, sehingga pihak-pihak yang menerima hasil perbuatan (dalam hal ini pihak yang menerima pelayanan) akan merasa puas dan mempunyai kesan baik terhadap cara pelayanan yang diberikan. Hal ini tentunya akan berdampak positif terhadap unit dan para pelaku dari pelayanan yang diberikan unit tersebut.

Karakter yang harus ditampilkan salah satunya adalah keramahan dari pegawai itu sendiri. Keramahan merupakan suatu sikap santun dari seseorang yang dapat diekspresikan melalui bahasa tubuh, cara berpakaian dan tutur kata (Moenir,2010). Dalam pelayanan, keramahan ini sangat diperlukan dari pegawai oleh karena itu penempatan pegawai pada *frontline* adalah orang-orang yang memiliki karakter ramah. Sering kali untuk meningkatkan keramahan pegawai ini perlu dilakukan pelatihan tentang etika melayani. Salah satu implementasi dari hasil pelatihan etika tersebut adalah dipakainya slogan salam, sapa, dan senyum dalam melayani.

3.3 Komunikasi

Komunikasi yang dibangun antara pimpinan, pegawai, dan kepada masyarakat menjadi salah satu kunci keberhasilan program yang sedang dijalankan. Sebagaimana Sukarna menguraikan indikator dari komunikasi yaitu interaksi dan koordinasi. Interaksi dengan banyak manusia serta koordinasi yang baik antara satu sama lain akan menjadikan suatu titik keberhasilan komunikasi yang terjalin.

Interaksi dan koordinasi yang dilakukan akan memberikan sebuah pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku melalui SIAKAS maupun memberikan sebuah pemahaman kepada masyarakat jika SIAKAS sedang mengalami

down maintenance atau *server down*. Hal tersebut nantinya akan menghasilkan sebuah tingkat kepuasan dari masyarakat karena kepuasan dari masyarakat sendiri akan menumbuhkan suatu kepercayaan yang baik kepada pemerintah daerah.

3.4 Pendorong

Sukarna (2012) menyampaikan pelaksanaan suatu program mempunyai dimensi pendorong. Dimana dimensi pendorong ini yang menjadikan latar belakang dari pelaksanaan tugas dan penyokong dari keberhasilan pelaksanaan suatu program. Adapun indikator dari pendorong sendiri adalah tugas dan fasilitas. Fasilitas fisik tergolong faktor penting dalam implementasi kebijakan. Fasilitas fisik dapat berupa bangunan, peralatan, persediaan, dan ruang untuk mendukung proses kebijakan. Selain kualitas dan kuantitas pegawai yang mencukupi, fasilitas pendukung seperti ketersediaan sarana dan prasarana merupakan hal penting untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik.

Unsur pimpinan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri memberikan pengertian yang lebih terkait operasional SIAKAS kepada pimpinan yang lebih tinggi lagi. Mengingat karena segala sesuatunya pasti berdasarkan pimpinan terkait dalam hal ini yang dimaksud adalah kepala daerah yaitu Bupati beserta jajarannya. Sehingga penting untuk memberikan pemahaman kepada pimpinan untuk memutuskan segala anggaran. Namun yang menjadi permasalahan itu pemahaman yang kurang akan pentingnya Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui program-program yang dijalankan. SIAKAS akan berfungsi dengan baik dan lancar apabila dilengkapi dengan peralatan dan infrastruktur yang baik. Peralatan dan infrastruktur dapat merujuk pada teknologi informasi, jaringan komunikasi serta sarana dan prasarana pengembangan perangkat lunak.

Server merupakan alat yang menunjang pengoperasional SIAKAS. Saat ini *server* yang digunakan merupakan *server* yang lama karena pengadaan *server* yang baru masih dalam proses. *Server* sendiri berfungsi untuk mendistribusikan data kependudukan. Untuk keamanan dari data yang tersimpan di *server* tersebut, terdapat sistem *farewell* yang berfungsi untuk membentengi akses dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari hal-hal yang tidak diinginkan entah itu dari serangan *hacker* ataupun spam. Selain itu, data-data kependudukan yang tersimpan tidak bisa dikatakan aman namun untuk saat ini operator dan tenaga ahli bertindak sebagai mengamankan. Perawatan untuk *server* sendiri dilakukan satu minggu sekali pada hari Jumat atau Sabtu namun terkadang juga dilakukan pada dua minggu sekali. Untuk perawatannya dilakukan *by system* serta memakai *diagnose tools* yang berfungsi untuk mendeteksi performa dan kondisi dari *hardware* yang menunjang dalam pelayanan *online*. Hasil diagnosa tersebut digunakan sebagai referensi untuk kondisi perangkat yang dipakai. Untuk performanya sendiri bisa mencapai 70%. Ketika performa sudah menurun, maka operator atau tenaga ahli harus bersiap-siap dalam menyediakan *sparepart* untuk bisa diganti seperti *hardisk* atau *processor*.

3.5 Supervisi

Menurut Sukarna supervisi merupakan aktivitas pengurusan dalam tingkatan organisasi dimana anggota dan bukan anggota dalam suatu manajemen saling berkaitan secara langsung. Dalam dimensi ini disebutkan ada dua indikator sebagai penopangnya. Dua indikator tersebut adalah evaluasi dan kontrol. Frekuensi pengguna menjadi salah satu bahan evaluasi dari

pelaksanaan SIAKAS. Pengguna atau pemohon ini menjadi indikator dari suksesnya memberikan sosialisasi atau pemahaman kepada masyarakat untuk beralih mengurus administrasi kependudukan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional atau tatap muka berubah menjadi layanan yang dilakukan secara *online*. Secara bertahap, ada peningkatan yang cukup dalam hal frekuensi pengguna yang mendakan bahwa masyarakat Oku Timur sudah tahu adanya layanan *online* SIAKAS dalam mengurus administrasi kependudukan.

Adapun hambatan yang terjadi meliputi sumber daya manusia itu sendiri terutama dari segi jumlah pegawai yang ada serta kualitas dari sumber daya manusia itu sendiri baik dari pembinaan maupun merubah keyakinan semua unsur untuk tetap menjaga prinsip pelayanan dan membenahi pelayanan *online*. Kedua adalah sarana dan prasarana terutama dalam pengadaan *server* dan jaringan. *Server* sendiri berguna untuk menjembatani permohonan dari masyarakat untuk dapat diproses menjadi administrasi kependudukan. Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan melalui wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa masih banyak kesalahan masyarakat pada saat memasukkan persyaratan dalam pembuatan dokumen kependudukan melalui SIAKAS. Selain itu, jumlah operator SIAKAS yang masih kurang juga menyebabkan pelayanan sedikit lambat.

3.6 Disiplin

Ketaatan dan kualitas sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam dimensi disiplin yang tertuang dalam konsep teori Sukarna. Tanpa disiplin semua program yang sudah direncanakan akan berjalan tidak sesuai atau seperti kehilangan arah. Kualitas sumber daya manusia menjadi unsur dalam membangun sistem dan mutlak diperlukan dalam mendukung kebijakan. Pembinaan terhadap sumber daya manusia harus terus diperbaharui agar nantinya dapat diharapkan akan memiliki kualitas yang baik, cakap, dan profesional.

Pembinaan terhadap sumber daya manusia sendiri sangat menentukan jalan tertibnya administrasi kependudukan dimulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengolahan serta penyimpanan data penduduk termasuk petugas profesional yang menguasai peralatan dan cara mengoperasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Hal tersebut akan mempengaruhi karena perangkat dan jaringan pemahamannya sangat sulit diterima oleh orang awam, *outputnya* pun harus dapat diterima dengan sederhana dan *logic* oleh *user* dan ini hanya mampu terealisasi ditangan sumber daya manusia yang memumpuni dalam hal ini dimaksud adalah seseorang yang paham juga akan pengoperasian teknologi informasi. Di tangan mereka lah data penduduk akan terus diperbaharui setiap waktu setiap detikanya dan semua itu setiap saat dapat dipertanggung jawabkan karena jika ada data yang masuk salah berakibat data penduduk yang diolah menjadi salah dan penduduk pun tidak bisa memanfaatkan untuk kebutuhannya (Soemartono, 2011).

SIAKAS dioperasikan oleh tenaga ahli dan operator yang bekerja di bawah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menetapkan standar untuk dapat mampu menjadi tenaga ahli dan operator. Adapun standar yang ditetapkan adalah dapat mampu untuk penguasaan informasi teknologi karena tuntutan saat ini adalah pelayanan yang berbasis informasi teknologi.

3.7 Diskusi Temuan Utama Penelitian

SIAKAS merupakan program inovasi pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Oku Timur yang memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat umum khususnya. Program yang mulai beroperasi pada tahun 2018 ini dapat mempermudah masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan terutama dalam pembuatan akta kelahiran. Seperti yang diketahui akta kelahiran memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari salah satunya yaitu sebagai syarat untuk mendapatkan berbagai bantuan sosial dari pemerintah. Dalam waktu dua tahun SIAKAS telah membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Oku imur dalam pembuatan akta kelahiran untuk masyarakat. Pada kenyataannya pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAKAS yang telah berjalan selama hampir 4 tahun tersebut tidak selalu berjalan sesuai dengan rencana, terkadang realita di lapangan berbanding terbalik dengan harapan sehingga menimbulkan beberapa kendala yang menghambat terlaksananya proses pelayanan. Hambatan tersebut disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan kendala yang berasal dari dalam yaitu seperti sarana dan prasarana, petugas pelayanan dan sistem yang ada di Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan faktor eksternal merupakan kendala yang berasal dari luar yaitu seperti masyarakat, akses transportasi, ataupun jaringan. Selanjutnya karakteristik dari program ini yaitu pelaksanaannya yang menggunakan sistem pelayanan *online*. Adanya program ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran di oku Timur melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga dapat segera diberikan pelayanan. Tak hanya itu program ini juga diharapkan dapat meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran bagi masyarakat di Kabupaten Oku Timur sehingga dapat mencapai target yang diharapkan.

3.8 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa Program SIAKAS yang sudah berjalan dari tahun 2018 ini belum memiliki regulasi yang mengatur program tersebut secara khusus, sehingga Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Oku Timur berpedoman kepada Peraturan Bupati No 38 Tahun 2018 tentang SIAKAS yang menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan melalui layanan *online*.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang dilakukan selama lebih dari dua minggu dan analisis yang berpedoman pada teori George R.Terry mengenai pelaksanaan pelayanan SIAKAS dalam pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Oku Timur, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan SIAKAS dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Oku Timur ditinjau dari dimensi Komunikasi, Pendorong dan Supervisi belum berjalan dengan baik di bawah tindakan serta kerja sama yang dilakukan serta pegawai walaupun menghasilkan tingkat kepuasan yang berbeda diantara masyarakat sebagai pemohon. Namun demikian proses pelaksanaan SIAKAS cukup baik jika dilihat melalui Kepemimpinan, Sikap dan Moril serta Disiplin. Hal tersebut dapat dilihat melalui upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan salah satu cara yaitu mencari tenaga kerja yang berkualitas untuk melakukan pelayanan

kepada masyarakat. Terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan SIAKAS sendiri seperti Pengetahuan masyarakat Kabupaten Oku Timur tentang SIAKAS yang masih minim. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bagaimana cara penggunaan serta manfaat saat menggunakan SIAKAS dalam pembuatan akta kelahiran, Terjadinya *server down* atau gangguan teknis sehingga menghambat pelayanan SIAKAS. Kendala jaringan maupun gangguan teknis pada saat pelaksanaan masih sering terjadi sehingga menghambat pelaksanaan SIAKAS. Upaya dalam mengatasi hambatan pada pelaksanaan SIAKAS dalam melayani pembuatan administrasi kependudukan secara *online* sudah dilakukan dan terus berjalan seperti dalam prosesnya, *website* SIAKAS akan selalu dilakukan evaluasi secara berkala. Selain itu akan terus dilaksanakan sosialisasi maupun kerja sama dengan unsur-unsur terkait mengenai pelaksanaan SIAKAS sendiri, serta perawatan sara dan prasaran yang dilakukan secara rutin untuk menjaga kualitas sarana maupu prasarana yang menukung pelaksanaan SIAKAS.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang cukup singkat.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Oku Timur untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Creswell, John. 2013. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Soemartono, Triyuni & Hendrastuti, Sri. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Bandung: Yayasan Bina Profesi Mandiri
- Terry, George dan Leslie W, Rue. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Harbani, Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Mulyadi, Mohammad. 2014. *Metode Penelitian Praktis*. Jakarta: 2014
- Ratmianto & Winarsih, Atik Septi. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Peraturan Perundang-Undangan

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112)
- b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Asas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Administrasi Kependudukan
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- f. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Oku Timur
- g. Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 38 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Akta Sipil (SIKAS) di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Skripsi Dan Jurnal

- Oktatiefi, Indah (2020) *“Pelaksanaan Program Layanan Tunggu Dalam Pembuatan Kartu Tanda Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Provinsi Riau”*. Laporan Akhir. Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Panucci, Agung. 2020. *Implemetasi Sistem Informasi Adminitrasi Kependudukan Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaur Provinsi Bengkulu*. Laporan Akhir. Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Wardhaningtyas, Chelfio. 2020. *Pelaksanaan SIDILAN Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat*. Laporan Akhir. Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri