

**ANALISIS PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (SIAK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA DALAM RANGKA
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK**

Audia Zulfa Puspasari¹, Hery Sawiji², Dyah S Indrawati³

^{1,2,3}Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

^{1,2,3}Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

^{1,2,3}Universitas Sebelas Maret

Email: audiazulfa47@gmail.com¹, sawiji_hery@yahoo.com²,
ciciliadyah@staff.uns.ac.id³.

Abstract

Purpose of this research aimed to determine: (1) The utilization of operating Civil Administration System by Civil Registry Service Office of Surakarta, (2) The obstacles and solutions while operating Civil Administration Information System of Surakarta, (3) The results The achieved since operating Civil Administration Information System of Surakarta. The source of the data of this study are the interview results from the Head of Civil Registration, the Head of Population Administration System, the Head of Data Utilization and Service Innovation, and the officials of Department of Population and Civil Registration Surakarta. This study used Snowball Sampling technique to collect the samples. The data collection had completed by observation, interview, and documentation. All data had validated by the methods and sources of triangulation. While data analysis had used an interactive technique. The result of this study shows that there are two procedures. Those procedures done in Disdukcapil Surakarta are civil registration and civil record. The most common obstacle was the internet connection. The server is the major component as a system needs sufficient storage to store all the data. The result of the population administration system is able to give better public service in Dispendukcapil Surakarta due to the use of civil registration and civil record in SIAK application.

Keywords: *Information Systems, Administration, SIAK, Civil Registry, Public Services.*

I. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara berkembang yang mempunyai jumlah penduduknya sangat besar. Sebagai negara kepulauan, tingkat persebaran penduduk Indonesia tidak merata. Sehingga timbul berbagai masalah akibat dari persebaran penduduk yang tidak merata tersebut. Faktor pertumbuhan penduduk yang relative besar dan kualitas penduduk yang rendah menjadi sumber masalah lain yang berkaitan dengan kependudukan. Tanpa diimbangi dengan pencapaian kualitas SDM memadai mengakibatkan terjadinya permasalahan kependudukan, salah satunya adalah masalah pencatatan administrasi penduduk.

Dalam menyikapi hal tersebut, maka pemerintah berusaha membuat pencatatan kependudukan yang akurat di tingkat daerah dan nasional. Data tersebut untuk mendata pengambilan kebijakan pengendalian jumlah, pertumbuhan, dan pemerataan persebaran penduduk. Pengelolaan pendaftaran penduduk adalah tanggung jawab pemerintah di tingkat kota/kabupaten, diawali dari desa/kelurahan, hingga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelaksanaan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk

mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Salah satu upaya dalam mewujudkan pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan standar maka diperlukan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) yang dibuat sekitar tahun 1996. SIMDUK adalah sebuah kebijakan yang penerapannya di daerah kabupaten/kota. Aplikasi ini mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Sensus Penduduk, dan Demografi Penduduk.

Pelaksanaan SIMDUK di lapangan, ditemukan berbagai kelemahan. Maka dari itu pemerintah menggantinya dengan kebijakan yang baru yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK adalah salah satu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tujuan tercapainya tertib administrasi dan penyelenggarakan layanan kependudukan dapat terlaksana dengan baik.

SIAK diharapkan mampu menjadi solusi dari masalah kependudukan. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat dikurangi. Selain itu manfaat dari penerapan

SIAK adalah mampu menghitung hasil data statistik yang digunakan dalam perumusan dan penyempurnaan kebijakan, mobilitas penduduk, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan kepentingan pembangunan lainnya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam rangka meningkatkan pelayanan publik atau masyarakat, mengimplementasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk memudahkan agar para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini memberikan dampak yang positif karena pelayanan lebih cepat dan tepat dilaksanakan. Dengan adanya teknologi ini lebih memudahkan aktivitas pegawai dalam memberi informasi kepada publik dan mampu menghemat anggaran. Namun demikian, pemanfaatan SIAK tidak lepas dari beberapa kekurangan. Peneliti melakukan observasi langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang sudah mengaplikasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dari hasil observasi ditemukan kasus, antara lain :

Pertama, masih ditemukan beberapa pegawai negeri yang kurang cakap dalam pengoperasian perangkat komputer. Padahal, merupakan

syarat mutlak untuk menjalankan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Koswara (2001:266-267) menyatakan bahwa konteks kualitas sumber daya aparatur era otonomi adalah kemampuan profesional dan keterampilan teknis para pegawai yang termasuk kepada unsur staf dan pelaksana di lingkungan Pemerintah Daerah). Dengan demikian pelayanan yang diberikan akan mengalami hambatan. Kedua, jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang kurang memadai sehingga pelayanan kurang maksimal. Pegawai saling membantu pekerjaan pegawai lain agar lebih cepat, hal ini membuat pegawai tidak fokus pada pekerjaan masing-masing. Ketiga, kurangnya fasilitas. Sedarmayanti (2018) mengemukakan bahwa fasilitas kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Infrastruktur dalam menanggulangi gangguan seperti listrik padam, serta keterbatasan dalam jaringan internet. Apabila listrik padam akan menyebabkan *trouble* karena keseluruhan proses menggunakan komputer sehingga menyebabkan seluruh pelayanan terhenti. Ini menjadi kelemahan utama dalam penggunaan teknologi modern. Selain listrik, akses SIAK juga

membutuhkan jaringan internet yang memadai. Internet tidak hanya digunakan satu orang, tetapi mayoritas pegawai menggunakan komputer yang terhubung dengan satu jaringan internet yang sama dalam pekerjaannya. Internet yang digunakan di dalam keseluruhan proses terkadang mengalami gangguan atau *error* sehingga membuat proses pekerjaan menjadi tersendat. Hal ini menyebabkan pegawai menjadi kerja lembur bahkan berakibat pada keterlambatan dokumen. Keempat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menghasilkan berkas-berkas atau dokumen pemerintahan berwujud atau berbahan dari kertas yang disebut *blanko*. *Blanko* tersebut berasal dari pemerintahan pusat secara resmi. Terkadang pengiriman *blanko* dari pusat terlambat atau berkas habis karena banyaknya pelayanan kepada masyarakat. Keterlambatan *blanko* menghambat pelayanan kepada masyarakat karena yang seharusnya berkas selesai pada tanggal yang telah ditentukan menjadi terlambat atau tertunda pada tanggal pengambilannya. Hal-hal inilah yang membuat pelayanan menjadi terlambat yang mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal. Kelima, kendala dalam mewujudkan tertib administrasi adalah masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan peristiwa kependudukan, perubahan

peristiwa data kependudukan dan peristiwa penting lainnya adalah salah satu hal yang harus dilaporkan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggambarkan kondisi objek atau keadaan serta fenomena sosial yang sebenarnya dan permasalahan yang ditemui (Sugiyono, 2009). Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Pihak-pihak atau orang-orang yang akan diwawancarai untuk mendapatkan informasi atau data yang berguna bagi penelitian ini biasanya dalam penelitian kualitatif disebut sebagai informan. Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang mempunyai posisi tertentu dan memiliki informasi yang dapat dipercaya. Adapun pihak yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Kepala Bagian Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta
- b) Kepala Sub bagian Pendaftaran Penduduk,

Pencatatan Sipil, dan pengolahan

c) Penduduk atau warga asli Kota Surakarta

Penelitian ini menggunakan teknik bola salju (*snowball sampling*). Kemudian, teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Sedangkan untuk validitas data dilakukan dengan triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Dengan ditetapkannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (menggantikan UU No. 22/1999). Pemerintah kota disamping dituntut lebih profesional didalam memberikan keleluasaan kepada Pemerintah Daerah untuk menyelenggarakan otonomi guna menentukan dan melaksanakan kebijakan atas prakarsa sendiri berdasarkan dengan potensi daerah.

Pemerintah Kota Surakarta mengeluarkan Peraturan daerah Nomor 6 Tahun 2001 tentang susunan organisasi dan tata perangkat daerah Kota Surakarta, yang termasuk di dalamnya mengenai pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surakarta.

Pelayanan yang diberikan dikantor Dispenduk Capil yaitu untuk pelayanan bagian pendaftaran penduduk jenis-jenis pelayanannya adalah Pencatatan biodata penduduk, Kartu keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pelayanan Pindah/Datang, Kartu Identitas Penduduk Musiman, Kartu identitas tinggal terbatas, Perekaman KTP-EL. Sedangkan untuk bagian Pencatatan Sipil memiliki jenis pelayanan seperti, Akta kelahiran, Akta kematian, Akta perkawinan, Akta perceraian, Akta pengakuan dan pengesahan anak, Pencatatan perubahan nama, Kutipan kedua dan seterusnya, Pencatatan pengangkatan anak.

2. Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surakarta berlokasi di Jalan Jendral Sudirman Nomor 2, Kampung Baru, Pasar Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57111, Indonesia.

B. Pembahasan

1. Pemanfaatan Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, mengamanatkan pemerintah kabupaten/kota wajib membentuk organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana dalam penyelenggaraan penataan

dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka dikembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan memanfaatkan dan menerapkan teknologi informasi. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006, pasal 82 ayat (2) beserta penjelasannya mengatur bahwa SIAK merupakan salah satu perangkat yang harus digunakan pada waktu memberikan pelayanan kepada penduduk dalam urusan administrasi kependudukan.

Dari penerapan SIAK terbangunnya *database* kependudukan, yaitu kumpulan berbagai jenis data kependudukan yang tersimpan secara sistematis, terstruktur dan saling berhubungan dengan menggunakan perangkat lunak, perangkat keras dan jaringan komunikasi data. Dari *database* kependudukan dimaksud, antara lain diterbitkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), sebagai nomor identitas tunggal yang wajib dimiliki oleh setiap penduduk, berlaku seumur hidup dan dicantumkan disetiap dokumen administrasi kependudukan (KTP, KK, dan Akta-akta Catatan Sipil), serta

dijadikan sebagai dasar dalam penerbitan paspor, surat izin mengemudi, nomor pokok wajib pajak, polis asuransi, sertifikat tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Undang-undang No. 23 Tahun 2006, Pasal 13 ayat (1), (2) dan (3).

Selain penerbitan NIK, dari *database* kependudukan juga diterbitkan dokumen administrasi kependudukan, yaitu Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akta-akta Catatan Sipil serta surat keterangan kependudukan. Penerbitan dokumen administrasi kependudukan dimaksud berlangsung karena adanya peristiwa penting (lahir, mati, kawin, cerai, pengakuan anak, pengesahan anak, pengesahan anak) dan peristiwa kependudukan (pindah dan datang dan peristiwa kependudukan lainnya).

Dalam rangka penerapan SIAK, ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi kebutuhan penting dalam mengoperasikan SIAK. Terkadang, ketersediaan SDM yang kurang kompeten menjadi permasalahan bagi proses pelayanan. Di sisi lain, untuk dapat memahami atau menjadi terampil mengoperasikan SIAK dibutuhkan sejenis pertemuan teknis untuk penyelenggaraan pelatihan seperti bimbingan teknis atau dampingan teknis operasional SIAK.

Pengoperasian SIAK hanya dapat dilakukan oleh pemegang hak akses. Hak akses

yang diberikan kepada pegawai berupa *ID* dan *password*. Setiap pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam mengoperasikan SIAK dari *input* hingga *output*.

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi sekarang ini menimbulkan srevolusi baru yang berupa peralihan sistem kerja konvensional ke era digital. Perubahan ini juga telah merubah cara pandang setiap orang dalam melakukan berbagai kegiatan salah satu adalah pada kegiatan instansi pemerintah serta bagaimana pemanfaatan SIAK di Dispendukcapil Surakarta.

2. Hambatan-hambatan yang terjadi

a. Peran dan Tugas dalam memberikan pelayanan belum jelas

Van Meter dan Van Horn dikutip Winarno (2008:146) menyatakan bahwa implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok), pemerintahan maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Pembagian tugas dan peran yang dilakukan oleh pihak-pihak ini sangat penting bagi pelaksanaan kebijakan, sebab dengan adanya pembagian tugas diharapkan agar tidak terjadi tumpang tindih tugas antar individu ataupun antar bidang. Sedangkan peran yang dilakukan

oleh pihak-pihak yang terkait dimaksudkan untuk lebih melihat secara nyata yang sudah dilakukan oleh setiap individu ataupun setiap bidang dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan. Dari pemaparan di atas terlihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah pihak yang mengimplementasikan kebijakan, sedangkan Kepala Dinas sebagai penanggungjawab sesuai dengan tupoksi dan SOP untuk mewujudkan tertibnya administrasi kependudukan khususnya di Surakarta. Meskipun dalam prakteknya belum mencapai 100% dari yang ditargetkan. Selama pelaksanaan kebijakan ini, ada biaya denda yang dibebankan kepada masyarakat apabila terlambat melaporkan peristiwa kependudukan atau peristiwa penting lainnya sesuai dengan peraturan yang ada. Berdasarkan hal di atas, maka solusi yang harus dilakukan adalah lebih meningkatkan kesadaran pegawai agar bekerja sesuai dengan jobdesk atau tupoksi masing-masing.

b. Sumber Daya Belum Cukup

Sumber daya merupakan salah satu hal penting dalam implementasi kebijakan, baik sumber daya manusia ataupun juga sumber daya non-manusia. Dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan juga memerlukan sumber daya baik dana, alat maupun manusia yang akan mempengaruhi

keberhasilan implementasi kebijakan. Beberapa unsur dari sumber daya sebagai penentu keberhasilan kebijakan administrasi kependudukan, yaitu:

1) Aparat pelaksana

Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah aparat pelaksana (pegawai). Pada saat kebijakan diimplementasikan penyebab ketidakberhasilan dari implementasi tersebut disebabkan pengetahuan dan penguasaan yang tidak memadai dan kompeten, selain itu karena jumlah pegawai yang kurang memadai. Banyaknya pemohon yang setiap hari datang untuk mencari dokumen dibandingkan dengan pegawai masih sangat kurang sebab beban kerja setiap pegawai sangat banyak sampai berkas atau pekerjaan harus dibawa pulang sudah mengartikan bahwa SDM dalam pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan itu kurang. Aparat pelaksana dalam melaksanakan kebijakan administrasi kependudukan masih kurang terlihat dari dilakukannya perekrutan tenaga kerja kontrak dan juga masih ada pegawai yang membawa pulang pekerjaannya. Disamping itu juga terdapat pegawai yang kurang pemahamannya karena

kemampuan memahami sesuatu itu berbeda-beda. Jika mereka adalah seorang PNS maka perlu adanya pembinaan agar mereka paham dan tahu akan tupoksi dalam melaksanakan kebijakan administrasi kependudukan.

2) Fasilitas

Fasilitas merupakan sumberdaya yang sangat penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Seperti ruang tunggu, tempat duduk, ruang dan fasilitas kantor sangat berpengaruh pada pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan.

Fasilitas untuk menunjang pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan selain dirasakan oleh aparat juga dirasakan masyarakat yang sedang membuat dokumen kependudukan. Keterbatasan fasilitas dapat mengganggu keberhasilan implementasi kebijakan ini, akan tetapi fasilitas yang sudah ada harus tetap dimaksimalkan walaupun ada kritik dan saran dari berbagai pihak sebagai perbaikan agar lebih baik.

Pemahaman dan pengetahuan aparat perlu menjadi sorotan utama karena aparat merupakan PNS (Pegawai Negeri Sipil) atau abdi negara maka mereka harus paham dan tahu betul akan tupoksinya masing-masing agar tidak terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugas. Pembinaan aparat

pelaksana selalu dilakukan agar aparat semakin paham dan tahu tentang tupoksinya dan juga dijadikan tempat saling bertukar pikiran mengenai pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan, sehingga pelaksanaan kebijakan ini nantinya dapat mencapai tujuan seperti yang telah ditetapkan. Fasilitas yang ada juga menjadi dapat membantu agar masyarakat lebih nyaman ketika sedang membuat dokumen kependudukan, sehingga nantinya mereka tidak menjadi malas di kemudian hari.

c. Keterlambatan Blangko dari Pemerintah Pusat

Implementasi dapat berjalan efektif apabila disertai ketepatan dalam komunikasi antar pelaksana. Hal ini dikarenakan komunikasi didalam organisasi bersifat kompleks.

Sebagai langkah awal dari kegiatan implementasi kebijakan tentunya perlu adanya proses komunikasi baik antar badan/organisasi atau antar pegawai dengan masyarakat. Proses komunikasi dengan masyarakat biasanya disebut sosialisasi sedangkan komunikasi dengan sesama pegawai disebut koordinasi.

Kordinasi merupakan proses yang sangat penting sebelum Pemerintah Kota mengimplementasikan kebijakan administrasi kependudukan, karena melalui koordinasi pegawai mengetahui maksud dan tujuan kebijakan administrasi

kependudukan.

Keterlambatan blangko merupakan salah satu dari kurang berjalannya proses koordinasi diantara lembaga pemerintah, kurang koordinasi dapat disebabkan oleh berbagai hal salah satunya kurangnya komunikasi itu sendiri.

Seharusnya Dispendukcapil selalu mengkoordinasi terkait stok blangko yang disiapkan untuk melayani masyarakat. Hal ini merupakan salah satu dari tugas manajemen dalam melakukan perencanaan dan stok persediaan dalam kegiatan sehari-hari. Dengan kurang berjalannya kegiatan ini secara langsung mengganggu jalannya pelayanan publik yang dilakukan.

d. Standart Operations Procedure (SOP) Belum Terlihat

Van Meter dan Van Horn (1975 : 463) menyatakan bahwa karakteristik badan- badan pelaksana erat kaitannya dengan struktur birokrasi. Struktur birokrasi yang baik akan mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Menurut Edward III dalam Widodo (2011:96-110), kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan

tujuan atau sasaran.

Keberhasilan implementasi suatu kebijakan/program tidak hanya berasal dari dalam badan yang bersangkutan itu saja, tetapi juga karena adanya dukungan dari badan-badan yang lain terhadap pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan. Dukungan itu bisa berasal dari SKPD lain ataupun dari badan swasta yang memiliki kepentingan. Oleh karena itu perlu adanya koordinasi antar badan-badan tersebut agar pelaksanaan kebijakan ini terlaksana dengan maksimal.

Berdasarkan penjelasan di atas, solusi terkait karakteristik agen pelaksana jika dilihat dari SOP yang sudah ditetapkan harus menjadi pedoman dalam melaksanakan berbagai tugas yang diberikan karena dalam birokrasi tidak ada istilah ketidaksetujuan. Selain itu dukungan badan-badan lain baik badan pemerintah maupun swasta perlu dilakukan dengan cara berkoordinasi agar tidak terjadi kesalahpahaman dan apa yang perlu dikoordinasikan itu benar-benar bermanfaat bagi kedua belah pihak.

e. Rendahnya Masyarakat dalam Melaporkan Peristiwa Kependudukan

Menurut pendapat Van Metter dan Van Horn dalam Agustinus (2008) menyatakan bahwa sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan

atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan publik biasanya bersifat top down yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan.

Implementasi suatu kebijakan harus mendapatkan respon yang baik dari para penerima kebijakan. Selama proses implementasi kebijakan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Surakarta respon yang didapatkan dari masyarakat masih kurang. Hal ini terlihat dari kurangnya tanggapan masyarakat untuk melaporkan baik perubahan atau pendaftaran data kependudukan sehingga data yang diperoleh oleh Dispendukcapil kurang *up to date*.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa intensitas pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat terkait dengan data kependudukan masih belum banyak, masih sering terjadi denda terkait dengan banyaknya masyarakat yang telat dalam mengambil berkas yang telah diajukan padahal

sudah diberikan batas waktu tertentu.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemanfaatan (SIAK) di Kota Surakarta baik dalam proses tahapan pendaftaran penduduk, proses tahapan pencatatan sipil dan juga proses pengolahan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam proses pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik. Terlihat sudah sesuai dengan baik alur ataupun proses yang ada dalam Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dengan pelaksanaannya di lapangan. Masyarakat sudah taat dalam melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya juga patuh dalam melengkapi syarat-syarat dan prosedur yang ada.
2. Hambatan dan Solusi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
Hambatan-hambatan yang terjadi dalam implementasi administrasi kependudukan di Kota Surakarta dapat terlihat dari beberapa indikator seperti ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan walaupun sudah terdapat tupoksi dan tujuan yang jelas

ternyata belum mencapai target 100%, indikator tingkat kepatuhan juga masih terhambat dengan masih adanya respon aparat yang kurang cepat dan kepatuhan masyarakat juga masih belum semuanya mematuhi prosedur yang ada. Sumberdaya baik aparat maupun fasilitas masih sangat kurang dalam melaksanakan kebijakan administrasi kependudukan ini. Komunikasi sudah berjalan dengan adanya sosialisasi dan koordinasi namun ada kesulitan-kesulitan dalam berkomunikasi yang harus diperhatikan agar tidak terjadi konflik. Selain itu dukungan antar bidang atau badan lain diperlukan agar tidak terjadi kesalahpahaman yang berakibat konflik. Kemampuan yang berbeda-beda dari setiap aparat pelaksana menjadi hambatan yang akan mengakibatkan respon dan juga intensitas melaksanakan kebijakan ini akan sedikit terhambat.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Koswara. (2001). *Dinamika Informasi Dalam Era Global*. Jakarta: CV. Rajawali
- Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan

Administrasi
Kependudukan

Sedarmayanti. (2018). *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Undang Undang Nomor 23
Tahun 2006 Rajawali Pers.

Undang-undang Nomor 32
Tahun 2004 tentang
Pemerintah Daerah
(Menggantikan UU No.
22/1999)

Widodo. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media

Winarno, Budi. (2008). *Kebijakan Publik (Teori dan Proses)*. Jakarta: Media Pressindo