

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Indonesia sebagai negara kesejahteraan (*Welfare State*) oleh pemerintah senantiasa memenuhi kebutuhan seluruh rakyat melalui pelayanan publik seperti pelayanan administrasi kependudukan. Kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan warga negara dilakukan sebaik-baiknya (pelayanan prima) sehingga penduduk sebagai pengguna layanan senantiasa merasa gembira dan puas. Menyangkut hal tersebut dibutuhkan manajemen pelayanan yang senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh masyarakat, menjamin terwujudnya hak dan kewajiban tanpa diskriminasi, pelaksana layanan yang berkompeten, memperhatikan aspirasi masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan harapan, layanan bersifat adil, terbuka dan bisa dipertanggungjawabkan serta adanya kemudahan bagi kelompok rentan yang dilaksanakan dengan waktu yang singkat, mudah diproses dan dapat dijangkau (Indonesia, 2009). Pelayanan administrasi kependudukan saat ini sesungguhnya perlu direformasi melihat pesatnya perkembangan teknologi informasi. Dalam pelaksanaannya pemerintah terus melakukan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai penunjang kegiatan layanan. (Wismayanti et al., 2023)

Pada dasarnya segala upaya-upaya yang dilakukan pemerintah dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan akan sampai pada tujuan akhir yakni kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dalam bentuk

pelayanan administrasi kependudukan telah diteliti oleh beberapa peneliti sebelumnya yang dapat ditampilkan sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Listiya Ningsih Dewi Pamungkas, Rukhana Fitriati dengan judul “*Best practice pelayanan administrasi kependudukan kabupaten kudos*” (Pamungkas & Fitriati, 2019). Pelaksanaan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep praktik terbaik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Hasil kajian ini menunjukkan kegiatan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dikategorikan baik serta dapat menjadi contoh dalam melaksanakan pelayanan publik bagi daerah lain. Dalam prosesnya adanya komitmen pimpinan untuk terus menambah mutu layanan dan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu dalam penelitian ini ditemukan beberapa faktor yang mengganggu kinerja layanan yaitu dukungan jaringan internet dan kurangnya kehandalan server dalam pengelolaan SIAK serta dibutuhkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ismi Cahyati dkk yang berjudul “*Efektifitas Penerapan E-Goveretment di Daerah Kepulauan (Studi Pelayanan Sistem Informasi Administrsi Kependudukan Oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Kecamatan Jemaja dan Jemaja Timur)*” (Cahyati et al., 2022). Hasil kajian ini menunjukkan bahwa penerapan SIAK belum berjalan maksimal karena kurangnya ketersediaan jaringan internet serta prosedur dan sosialisasi belum optimal. Selain itu *capacity building*, Staf UPT Disdukcapil belum melakukan pembinaan secara maksimal, sedangkan ketersediaan sarana prasarana telah memadai. Kesimpulan dari penelitian ini adalah efektifitas penerapan SIAK di UPT Disdukcapil

Kabupaten Kepulauan Anambas dilihat dari indikator pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi berjalan dengan baik.

Penelitian yang dilakukan Oleh Inda Nur Aminah yang berjudul *“Implementasi Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto”* (Aminah, n.d.). Hasil kajian ini menunjukkan bahwa dalam memberikan layanan data sebagai tugas pokok dan fungsi UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto dilakukan di kecamatan masing-masing, Koordinasi berdasarkan tugas di wilayah masing-masing, dan melakukan pembinaan, pengendalian dan pengawasan program kegiatan di wilayah masing-masing serta penyelenggaran evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan administrasi pada UPT Disdukcapil. Saran yang diajukan yaitu perlu diperjelas struktur organisasi, dan meningkatkan SDM dalam menunjang mutu layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ismael Hala, dan Leni Tamunu (Ismael Halla et al., 2020) yang berjudul *“Efektifitas Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan Provinsi Nusa Tenggara Timur”*(Ismael Halla et al., 2020). Hasil kajian ini menunjukkan dalam masukan data, memproses data serta keluarnya, UPT Disdukcapil yang tersebar di lima wilayah kecamatan membutuhkan sumber daya manusia, sebab jumbelahnya masih sangat sedikit sehingga daya kerja masih rendah. Hal yang ditemukan yaitu terkendalanya tata cara layanan, profesionalitas pegawai yang masih rendah, sarana dan prasarana yang belum lengkap, kecermatan dan gaya pemberian layanan yang masih belum memenuhi standar.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizka Fadila Bukhari Mualim yang berjudul “*Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci*” (*Studi Kasus Validasi Data*)(Fadilla, 2020). Hasil kajian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Kerinci dapat dikategorikan baik, diterapkan antara lain, keterbukaan, tanggung jawab yang tinggi, sesuai dengan kondisi, adanya kesadaran masyarakat, layanan yang tidak membeda-bedakan, serta adanya keseimbangan hak dan kewajiban.

Dari beberapa penelitian yang tersaji di atas terlihat adanya persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis. Persamaan dan perbedaan diuraikan sebagai berikut:

Persamaannya:

- 1) Sama- sama meneliti tentang administrasi kependudukan
- 2) Objek umumnya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Perbedaannya:

- 1) Penelitian yang akan dilakukan penulis merupakan upaya untuk mengetahui urgensi pelayanan administrasi kependudukan melalui UPT Disdukcapil Baun di Kecamatan Amarasi Barat, Kabupaten Kupang
- 2) Variabel penelitian yang akan dilakukan penulis adalah urgensi pelayanan public yakni pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT pada UPT Disdukcapil Baun untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan secara tepat.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Pelayanan Publik

2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai “suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh individu/kelompok” (Indonesia, n.d.). Definisi yang serupa juga dinyatakan oleh Gronros yakni pelayanan sebagai keterkaitan antar kegiatan yang terjadi karena adanya interaksi antara pihak yang membutuhkan layanan dengan pegawai penyedia layanan dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi kebutuhan konsumen (Mulawarman & Rosilawati, 2014). Selanjutnya menurut RA Supriyono, yang lebih menekankan pada kenyamanan layanan, dengan maksud meninggalkan kesan yang membekas pada diri pengguna layanan sehingga dengan layanan yang baik dapat menarik konsumen menjadi langganan dari produk yang ditawarkan (Apriliana & Sukaris, 2022)

Publik adalah gabungan dari orang/kelompok orang yang memiliki minat dan kepentingan yang sama terhadap suatu isu/masalah. Kata publik juga dapat dipahami dari perspektif penerima pelayanan publik. Pandangan ini melihat masyarakat sebagai bagian dari klien terhadap berbagai produk yang tersedia pada institusi birokrasi publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai usaha dalam melaksanakan kegiatan tahap demi tahap dengan sepenuh hati dan dilakukan oleh kelompok atau institusi tertentu sebagai upaya untuk menyediakan berbagai kebutuhan yang diperlukan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktifitas untuk memeberikan layanan kepada masyarakat berdasarkan aturan-aturan yang telah ditetapkan (Wiranata & Kristhy, 2022). Selanjutnya pengertian pelayanan publik dalam konteks administrasi pemerintahan daerah oleh Nurcholis dan Enceng bahwa pemerintah senantiasa menyediakan layanan administasi sesuai dengan aturan yang berlaku sebagaimana layanan yang disediakan oleh dinas daerah (Raharjo, Muhamad Mu'iz, 2021). Secara garis besar pelayanan terbagi dalam tiga kelompok yaitu (Oktari, 2020):

a. Pelayanan dalam bentuk administrasi

Pelayanan admnistratif yaitu pelayanan yang mencakup berbagai kegiatan dari keseluruhan tahapan dalam menyediakan dokumen-dokumen resmi yang diperlukan masyarakat, seperti status kewarganegaraan dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang.

b. Pelayanan dalam bentuk barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang mencakup berbagai kegiatan dari keseluruhan tahapan dalam menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan dalam bentuk jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang mencakup beebagai kegiatan dari keseluruhan tahapan dikaksudkan untuk menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi

lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

2.2.1.2 Prinsip dan Pola Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik memiliki prinsip guna menjadi acuan dalam melaksanakan pelayanan publik. prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut (KEMENPAN, 2003):

- a. Pemberian layanan publik dilakukan secara sederhana dan mudah dimengerti
- b. Pemberian layanan perlu memiliki kejelasan baik yang bersifat teknis dan administratif serta jumlah biaya yang perlu dikeluarkan.
- c. Waktu penyelesaian layanan publik perlu ditentukan secara jelas dan pasti
- d. Barang yang didistribusikan perlu memiliki keakuratan, ketepatan serta memiliki kepastian hukum.
- e. Pemberian layanan publik memberikan rasa aman terhadap produk yang disediakan.
- f. Perlu adanya tanggung jawab pimpinan untuk menyelesaikan keluhan atau persoalan dalam penyediaan layanan.
- g. Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang untuk melaksanakan kegiatan layanan.
- h. Pelayanan dilaksanakan pada tempat dan lokasi yang mudah untuk dijangkau.
- i. Kedisiplinan, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan,
- j. Menjamin terwujudnya lingkungan yang tertib, dan diatur sedemikian rupa agar dapat terciptanya kenyamanan.

Sedangkan dalam memberikan layanan terdapat Pola-pola yang dapat dipahami sebagai berikut:

- a. Layanan Fungsional yaitu layanan yang diberikan oleh instansi terkait berdasarkan tugas dan fungsi yang diperoleh serta wewenang yang dimiliki
- b. Layanan Terpusat. Yaitu layanan yang diberikan kepada masyarakat dan hanya dilakukan oleh satu instansi sesuai dengan kewenangannya.
- c. Terpadu. Pola pelayanan terpadu dibedakan menjadi tiga yaitu, *pertama* pola pelayanan satu atap, yaitu pemberian beberapa jenis layanan dan dilakukan pada satu tempat. (LAN, 1998), *kedua* Pola terpadu satu pintu, diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki berbagai jenis keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu, *ketiga* pola gugus tugas, petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi layanan dan lokasi pemberian layanan tertentu. (Anwaruddin, 2003)

2.2.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan

2.2.2.1 Pengertian Administasi Kependudukan

Pada hakikatnya administrasi kependudukan merupakan pengakuan negara terhadap hak-hak masyarakat dalam memperoleh identitas resmi, serta peristiwa-peristiwa yang dialami. Wilayah negara Indonesia yang sangat luas serta jumlah penduduk mencapai 275,77 juta jiwa hingga tahun 2022 sehingga dibutuhkan data penduduk yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah. Pentingnya administrasi kependudukan karena selalu bersentuhan dengan setiap aktifitas kehidupan di

Indonesia. Diantaranya adalah saat pemilu serta kegiatan-kegiatan sehari-hari dalam mengakses pelayan publik seperti pembelian tiket kapal, pembelian tiket pesawat mengurus surat izin usaha dan lain-lain. Untuk memahami makna administrasi kependudukan maka terlebih dahulu akan dipaparkan pengertian kata demi kata.

Kata administrasi berasal dari Bahasa latin, *ad* intensif dan *ministrare* melayani, membantu atau memenuhi. Artinya administrasi merujuk pada kegiatan untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan dalam mencapai suatu tujuan. Menurut Siagian (1973) administrasi yaitu proses kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan. Pengertian administrasi juga dikemukakan oleh Robins (1983) sebagaimana dikutip dalam Mariati Rahman dalam bukunya yang berjudul Ilmu administrasi, administrasi adalah keseluruhan proses dari aktifitas-aktifitas pencapaian tujuan secara efisien dengan dan melalui orang lain (Rahman, 2017).

Dilihat dari beberapa pengertian tersebut kata administrasi dapat dipahami sebagai kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dan proses pelaksanaannya dapat dilakukan secara efisien.

Sedangkan kependudukan berasal dari Bahasa Yunani, *demos* yang berarti rakyat dan *grafein* yang berarti menulis yang jika digabungkan dapat dimaknai sebagai tulisan-tulisan tentang rakyat. Kependudukan (Demografi) dipahami sebagai sebuah ilmu yang mempelajari penduduk dalam wilayah tertentu dari segi

jumlah, struktur dan perkembangannya. Kependudukan (penduduk) yang merujuk pada objek rasional dimaknai sebagai orang-orang yang mendiami suatu wilayah dalam sebuah negara seperti misalnya penduduk di Desa Merbaun, sesuai dengan peraturan yang berlaku (RISET & TINGGI, n.d.)

Setelah memahami makna kata demi kata maka dapat dipahami Administrasi Kependudukan merupakan kegiatan yang secara sistematis diselenggarakan oleh pemerintah dan dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota sesuai dengan undang-undang dengan tujuan akhirnya untuk memperoleh informasi yang akurat dari data-data kependudukan yang diperoleh dari suatu wilayah daerah serta memberikan hak-hak penduduknya melalui pemberian

dokumen-dokumen resmi. Secara universal Administrasi kependudukan dimaknai sebagai (UU No 24 tahun 2013) “rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan”.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan bertujuan untuk:

- a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
- b. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
- c. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara

akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

- d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
- e. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan(Darmawan, 2018).

Dari tujuan tersebut dapat dipahami bahwa administrasi kependudukan bermanfaat bagi pemerintah dalam melaksanakan fungsinya dan masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga negara. Oleh karena itu pengaturan tentang administrasi kependudukan perlu didukung dengan pelayanan yang profesional sehingga diperlukan pengaturan secara menyeluruh untuk menjadi pegangan bagi semua penyelenggara negara yang berkaitan dengan kependudukan sehingga terwujudnya kepuasan masyarakat pengguna layanan. Hal ini diperlukan karena secara jelas di dalam Undang-Undang No 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan turut memperjelas bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

- a. Dokumen kependudukan
- b. Pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- c. Perlindungan atas data pribadi
- d. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen
- e. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya

- f. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta penyalahgunaan Data Pribadi oleh Instansi Pelaksana.

2.2.2.2 Jenis dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dari sisi kepentingan penduduk administrasi kependudukan senantiasa memberikan hak-hak administratif yang berupa dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan diskriminatif. Pelayanan administratif yang diskriminatif perlu ditingalkan mengingat bunyi Pancasila kelima yakni keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Pelayanan administrasi kependudukan yang diskriminasi dapat dilihat dari penerapan berbagai peraturan produk Kolonial Belanda yang yang membeda-bedakan suku, keturunan, dan agama, oleh sebab itu administrasi kependudukan sebagai suatu sistem perlu diperbaharui demi tercapainya pelayanan kependudukan yang profesional. Bentuk bentuk pelayanan administrasi kependudukan meliputi:

- a. Pendaftaran penduduk

Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan, serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Pelayanan pendaftaran penduduk tersebut kemudian menghasilkan biodata penduduk, kartu keluarga (KK), kartu identitas anak (KIA), kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) dan surat keterangan pindah

b. Pencatatan sipil

Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Sedangkan peristiwa penting merupakan kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan. Pada pelayanan pencatatan sipil menghasilkan akta pencatatan sipil seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, serta akta pengesahan anak.

2.2.3 Pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berbasis IT

2.2.3.1 Pengertian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Kata sistem berasal Bahasa Yunani yang berarti hubungan yang saling bergantung antara bagian yang satu dengan yang lainnya dan membentuk satu kesatuan. Sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu sama lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan (Satubari.2005). Menurut Gordon B. Davis (1995) (Kawuri, 2003), menjelaskan bahwa sistem merupakan bagian-bagian yang beroperasi secara bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Pengertian lain dari sistem adalah sekelompok elemen yang saling berkaitan antar unsurnya dan terintegrasi untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan, sistem merupakan kumpulan elemen-elemen yang saling berkaitan satu sama lain dan terintegrasi yang dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan melalui pemanfaatan masukan menjadi keluaran berupa informasi yang akurat. Menurut Jeperson Hutahaean (2012) (Hutahaean et al., 2020, p. 10) sistem itu dikatakan sistem yang baik memiliki karakteristik yaitu suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen-komponen yang saling berinteraksi, memiliki batasan antar sistem yang memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan, memiliki lingkungan luar sistem yang mempengaruhi operasi sistem, adanya penghubung antar sistem, masukan (input), keluaran (output), dan mempunyai pengelola sistem serta sasaran dan tujuan yang dapat menentukan masukan dan keluaran yang akan dihasilkan.

Informasi yaitu data yang telah diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi penerima dan memiliki nilai nyata yang dibutuhkan untuk proses pengambilan keputusan saat ini maupun saat mendatang (Tarmin Abdulghani et al., 2017). Menurut Samuel Elion (1992) informasi yaitu sebuah pernyataan yang menjelaskan suatu peristiwa (baik objek atau konsep) sehingga manusia dapat membedakan sesuatu dengan yang lainnya. Informasi dapat dipahami sebagai hasil dari usaha dalam menganalisis data-data yang diperoleh kemudian menghasilkan informasi yang bernilai untuk menambah pengetahuan dalam proses pengambilan keputusan pada lingkungan tertentu.

Melihat uraian yang tersaji sistem informasi didefinisikan sebagai sistem yang bertujuan untuk mencapai efektifitas penyampaian informasi. Menurut Sutabri

(2005:36) mengatakan bahwa Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan informasi kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Leiwakabessy et al., 2022). Penggunaan sistem informasi sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk mengelola organisasi. Penerepan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan salah satu penggunaan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menerbitkan dokumen-dokumen kependudukan serta penggunaannya dalam pelayanan publik dan pembangunan.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 21 menyebutkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan (UU RI Tentang Pemerintahan Daerah, 2014). Selanjutnya Pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 95 tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dijelaskan SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan (Cahyati et al., 2022, p. 4). Sejalan dengan itu menurut Soemartono dan Hendrastuti (2018) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah

sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana (Ripa'i, 2018).

SIAK bertujuan 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, mutakhir serta mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenal tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan (Pemerintah Republik Indonesia, 2019). Penyelenggaraan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dimaksudkan untuk terselenggaranya administrasi kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib, administrasi kependudukan yang bersifat universal, permanen, wajib dan berkelanjutan. terpenuhinya hak penduduk di bidang administrasi kependudukan dengan pelayanan yang profesional, serta tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya. (Salfian, 2020)

2.2.3.2 SIAK berbasis IT

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di bidang pemerintahan dewasa ini telah menjadi suatu keharusan yang perlu dijalankan mengingat teknologi telah menjadi alat bantu dalam kehidupan manusia. Menurut William dan Swayer (2003; 76) yang dimaksud dengan teknologi informasi adalah istilah umum untuk mendeskripsikan teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi. Teknologi

informasi menggabungkan komputer dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang menghubungkan data, suara dan video (Edy Irwansyah, 2014). Menurut McKeown (2001; 153) teknologi informasi adalah rujukan pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya.

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputer dan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang digunakan dalam proses penyampaian informasi sehingga penyebaran informasi lebih cepat dan luas serta penyimpanannya lebih lama. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan bermanfaat untuk terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih baik, sehingga dapat terwujud pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat karena pelayanan dapat dilaksanakan secara ringkas, cepat, mudah, dan murah.

Perkembangan teknologi di bidang informasi dan komunikasi telah berkembang pesat sehingga menyebabkan transformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menyebabkan terjadinya tuntutan masyarakat terhadap pemerintah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Perubahan yang terjadi dewasa ini mempengaruhi pola pelayanan administrasi kependudukan yang melibatkan sarana teknologi informasi dan komunikasi. Salah satunya adalah keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan sistem informasi antar instansi pemerintah pusat dan daerah untuk mengakses seluruh data dan informasi yang berhubungan dengan administrasi kependudukan.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan di Indonesia sesungguhnya telah melalui beberapa perubahan sistem sejak tahun 1995 hingga 2020. Pada tahun 1995 disebut Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK), pada tahun 2000 disebut Sistem Informasi Registrasi Penduduk (SIREP), pada tahun 2003 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Online (SIK Online), pada tahun 2005 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terdistribusi (SIK Terdistribusi), dan pada tahun 2020 sistem administrasi kependudukan diubah menjadi Sistem Administrasi Kependudukan Terpusat (SIK Terpusat). Perubahan sistem penyelenggaraan administrasi kependudukan yang terjadi karena adanya perubahan sosial dimana masyarakat menuntut kemudahan mengakses pelayanan publik, serta upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang lebih baik berdasarkan perkembangan yang terjadi melalui sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan melalui SIK Terpusat, merupakan sistem digitalisasi yang digunakan agar pelayanan dapat terkoneksi secara nasional, dan merupakan sistem terlatih yang lebih efisien dari segi keamanan siber dan dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan lebih cepat. SIK Terpusat merupakan aplikasi yang disiapkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui Ditjen Dukcapil Kemendagri untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia secara sistematis dari daerah hingga ke pusat. Kebijakan tentang SIK Terpusat didukung dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 95 Tahun 2019, sebagaimana dalam pasal 1 ayat 4 berbunyi sebagai berikut

“SIAK adalah rangkaian kegiatan untuk penyempurnaan guna meningkatkan fungsi siak. Selanjutnya pada pasal 105 dinyatakan kementerian menerapkan SIAK dengan sistem informasi terpusat yang dilaksanakan secara bertahap samapai dengan 2021 (Pemerintah Republik Indonesia, 2019)”

Penerapan SIAK Terpusat yang kemudian mengganti Siak Terdistribusi bertujuan untuk menata administrasi kependudukan agar lebih tertib, dan database yang sebelumnya berada di daerah, selanjutnya dilakukan secara terpusat/ secara nasional. Pelaksanaan SIAK Terpusat turut menjamin pelayanan administrasi kependudukan saat ini dapat dilaksanakan secara daring sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Administrasi kependudukan secara daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Hasibuan et al., 2022). SIAK berbasis IT seperti ini akan memudahkan pencapaian tujuan SIAK dalam:

1. Perekaman, pengiriman dan pengolahan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
2. Penerbitan NIK Nasional
3. Memfasilitasi validasi dan verifikasi individu pendudukan untuk pelayanan publik lainnya

4. Penyajian data dan informasi yang mutakhir bagi instansi terkait dalam rangka perencanaan pembangunan dan pelaksanaan program pemerintah

Penerapan SIAK berbasis teknologi Informasi dewasa ini sangat dibutuhkan dalam menunjang penyelenggaraan Administrasi kependudukan di Indonesia. Hal ini karena Informasi kependudukan merupakan hal yang urgen dalam pelayanan publik serta pemanfaatan dalam proses pembangunan. Penyelenggaraan SIAK Terpusat menjadi suatu kewajiban yang harus segera dilaksanakan oleh instansi pelaksana di tingkat kabupaten/kota untuk diterapkan demi tercapainya pelayanan yang membahagiakan masyarakat.

Dalam menunjang pelaksanaan administrasi kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi kependudukan perlu dibentuk UPTD yang dapat mempermudah sekurang-kurangnya 3 dari empat fungsi SIAK. Selain itu diperlukan beberapa aspek guna menunjang efektifitas penerapannya. Aspek penunjang pelaksanaan SIAK diantaranya adalah sarana prasarana, sumber daya manusia, struktur dalam organisasi, sikap pelaksana kebijakan, pemegang kewenangan akses database, evaluasi dan pengendalian. Sedangkan penghambat secara umum yang ditemukan di berbagai daerah kabupaten/kota di Indonesia adalah tidak tersedianya jaringan internet, minimnya sumber daya manusia, serta rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan.