

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN TERPUSAT DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

RAIHAN WILDA

NIM. 200802040

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

2024 M / 1445 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Raihan Wilda
Nim : 200802040
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Aceh Besar, 26 Agustus 2002
Alamat : Desa Geundring, kec. Darul Imarah,
Kab.Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, saya telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 7 April 2024

Yang Menyatakan,



RAIHAN WILDA

Nim. 200802040

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
“IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN TERPUSAT DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH”

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Negeri Ar-Raniry (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

RAIHAN WILDA

NIM. 200802040

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk di munaqasyahkan oleh:

A R - R A N I R Y

Pembimbing I

Pembimbing II



Muazzinah, B.Sc., MPA.
NIP. 198411252019032012



Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si
NIP. 199011192022031001

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN TERPUSAT DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH
SKRIPSI**

RAIHAN WILDA
NIM. 200802040

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Senin, 09 Juli 2024 M
03 Muharram 1445 H

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,



Muazzinah, M.P.A.

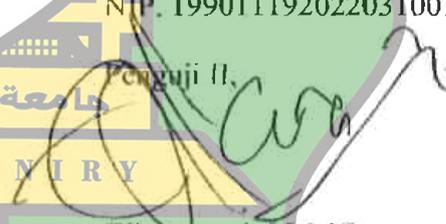
Zakki Fuad Khalil, S. IP., M.Si.

NIP. 198411252019032012

NIP. 199011192022031001

Penguji I,

Penguji II,



Delfi Suganda, S.H.L., LL.M.

Zikrasanti, M.LIS

NIP. 198611122015031005

NIP. 198411242023212019

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Indonesia menjadi negara yang jumlah penduduk terbesar keempat di dunia yaitu 281.603,8 jiwa pada tahun 2024. Hal tersebut dapat memicu berbagai masalah kependudukan, salah satu masalahnya mengenai administrasi kependudukan. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengkaji terkait penerapan SIAK terpusat dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. Penelitian ini memakai empat (4) indikator implementasi kebijakan menurut George C.Edwards III. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini dilihat dari empat (4) indikator menurut George C.Edwards III yaitu; (1) komunikasi bagian transmisi dalam sosialisasi kepada masyarakat tidak ada karena SIAK hanya untuk pegawai, yang disosialisasikan kepada masyarakat mengenai pengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil. (2) sumber daya di Disdukcapil Kota Banda Aceh rata-rata pendidikannya yaitu S1 dan S2 yang sudah mumpuni dalam memberikan pelayanan kependudukan menggunakan aplikasi SIAK. (3) disposisi sudah berjalan karena adanya insentif setiap tahun bagi pegawai dengan kinerja terbaik. Meskipun kekurangan pegawai, Disdukcapil Kota Banda Aceh sudah mampu mengelola SIAK. (4) SOP aplikasi SIAK pada Disdukcapil Kota Banda Aceh mengacu pada SOP pusat. Selain itu terdapat faktor penghambat dan pendukung penerapan SIAK terpusat di Disdukcapil Kota Banda Aceh, yaitu; (1) faktor pendukung adanya pelatihan bagi pegawai Disdukcapil Kota Banda Aceh tentang SIAK dan ada sarana pendukung seperti komputer, laptop dan printer. (2) faktor penghambat adalah adanya masalah jaringan dan perangkat yang jadul.

Kata Kunci : *Implementasi kebijakan, SIAK terpusat, pelayanan publik*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan terhadap kehadiran Allah SWT berkat rahmat, hidayah, dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh” dengan baik guna memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan. Shalawat dan salam peneliti hantarkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan umat Islam, yang membawa umatnya dari alam jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Akan tetapi, penulis berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk penulisan skripsi ini. Proses penyusunan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak kepada penulis baik dalam bentuk saran-saran, motivasi, maupun dalam penyiapan data-data yang diperlukan. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Muazzinah B.Sc., M.P.A. Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, ide-ide, motivasi dan saran untuk memberikan bimbingan kepada peneliti di tengah sibuknya kegiatan harian.
4. Siti Nur Zalikha, M.Si. Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh,
5. Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si Selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, ide-ide, motivasi dan saran untuk memberikan bimbingan kepada peneliti di tengah sibuknya kegiatan harian.
6. Terima kasih kepada seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa membimbing dan memberikan ilmu pada saat perkuliahan berlangsung.
7. Kepada informan yang bersedia diwawancarai serta memberikan informasi dan juga data yang mendukung penelitian ini.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua dan juga keluarga yang senantiasa mendoakan, memotivasi dan memberikan dukungan kepada peneliti.
9. Teman-teman almamater Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry 2020. Terima kasih untuk setiap kerjasamanya dan dukungannya selama ini.

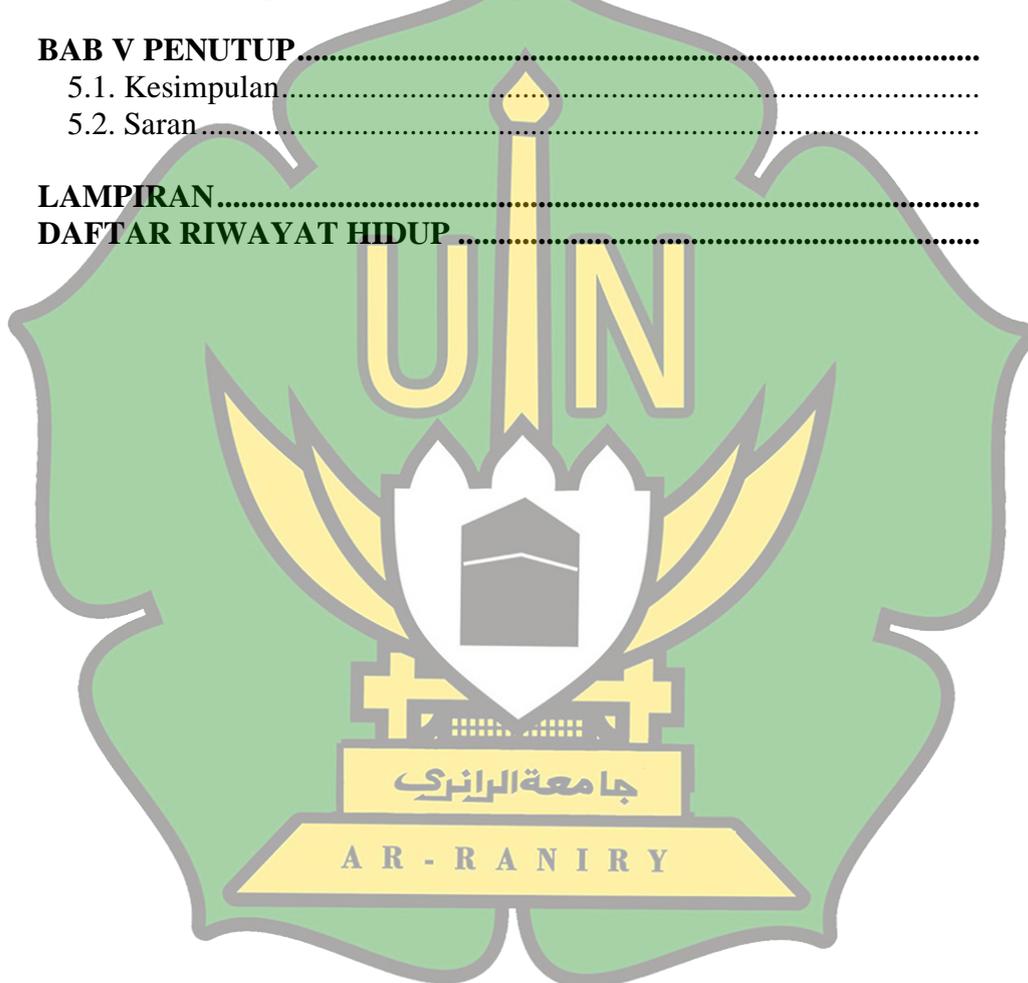
Peneliti menyadari penulisan ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dan terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu peneliti berharap segala saran dan masukan yang sifatnya membangun demi kebaikan skripsi ini. Dengan penuh kerendahan hati peneliti ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya. Dengan penuh harapan semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembacanya.



DAFTAR ISI

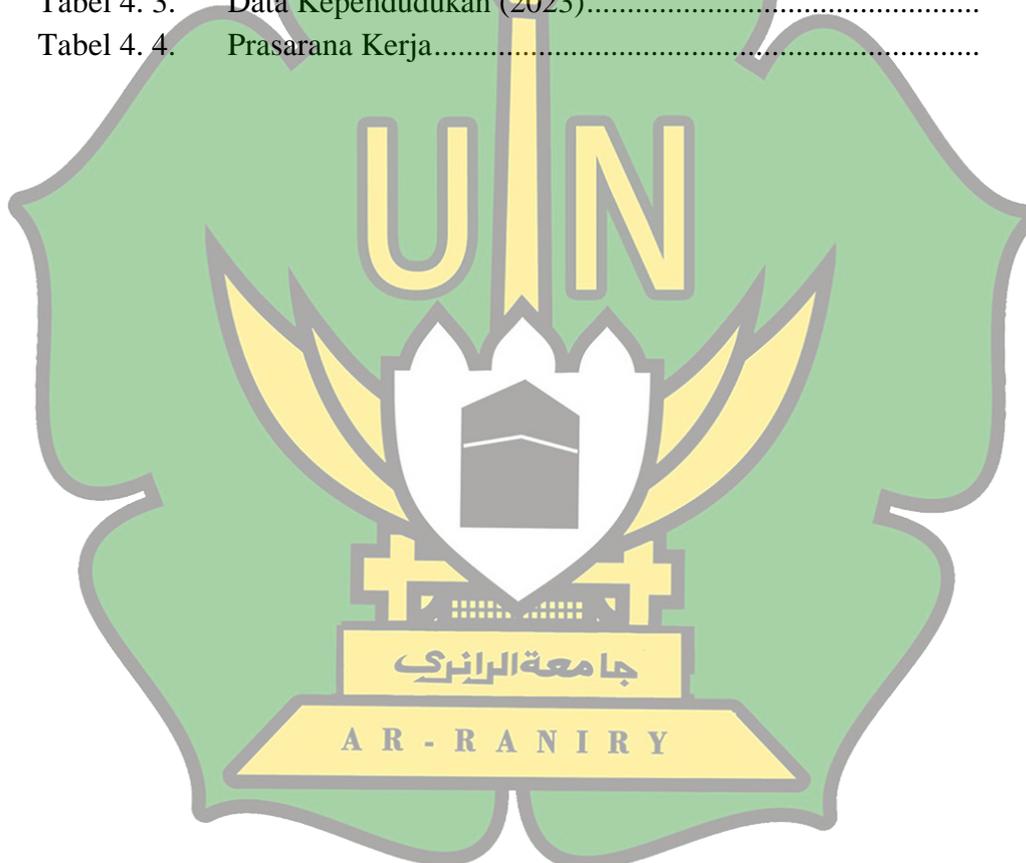
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Landasan Teori	8
2.2.1. Teori Kebijakan Pemerintah.....	8
2.2.2. Proses Kebijakan	10
2.2.3. Implementasi Kebijakan Publik.....	14
2.2.4. Teori Implementasi Kebijakan	16
2.2.5. Administrasi Kependudukan	19
2.2.6. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	19
2.2.7. Komponen Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Pendekatan Penelitian.....	25
3.2. Fokus Penelitian	25
3.3. Lokasi Penelitian.....	26
3.4. Jenis dan Sumber Data	26
3.5. Informan Penelitian	27
3.6. Teknik Pengumpulan Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	31
4.1.1. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh	31
4.1.2. Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	31
4.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	32
4.1.4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.....	33
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	33
4.1.5. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh	34

4.1.6. Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan Terpusat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	49
4.2. Pembahasan	50
4.2.1. Implementasi SIAK Terpusat dalam peningkatan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Banda Aceh	50
BAB V PENUTUP	56
5.1. Kesimpulan	56
5.2. Saran	57
LAMPIRAN	62
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	80



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data Kabupaten/Kota Pelaksana Uji Coba Penerapan SIAK(2021)	2
Tabel 3. 1. Fokus Penelitian.....	25
Tabel 3. 2. Informan Penelitian.....	27
Tabel 4. 1. Daftar PNS Menurut Jenjang Pendidikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh.....	39
Tabel 4. 2. Jumlah Penduduk Kota Banda Aceh (2023).....	47
Tabel 4. 3. Data Kependudukan (2023).....	48
Tabel 4. 4. Prasarana Kerja.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SOP Pelayanan	62
Lampiran 2	Pertanyaan Penelitian	72
Lampiran 3	Surat Keputusan Dekan FSIP	74
Lampiran 4.	Surat Penelitian.....	75
Lampiran 5.	Surat Telah Menyelesaikan Penelitian Di Disdukcapil Kota Banda Aceh	76
Lampiran 6.	Dokumentasi penelitian.....	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir	24
Gambar 4. 1. Sistem dan Mekanisme Pelayanan	45



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Indonesia menjadi negara yang jumlah penduduk terbesar keempat di dunia, berdasarkan hasil sensus penduduk ialah sejumlah 281.603,8 jiwa. Indonesia dengan penduduk yang terus naik setiap tahunnya pasti akan memicu berbagai masalah kependudukan. Masalah kependudukan salah satunya tentang administrasi kependudukan. Dengan menggunakan teknologi, pemerintah terus melakukan berbagai inovasi untuk mengatasi masalah tersebut.¹

Dokumen dan data administrasi kependudukan dikumpulkan dengan memakai suatu sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) terpusat.² Permendagri Nomor 95 tahun 2019 tentang sistem informasi administrasi kependudukan. Pasal 2 menjelaskan tujuan SIAK adalah untuk menaikkan taraf pelayanan administrasi kependudukan, seperti pencatatan sipil dan pencatatan kependudukan, dengan menjadi penyedia informasi data pada tingkat daerah dan nasional.

Di beberapa kabupaten/kota pada lokasi yang terpisah-pisah, program SIAK ini dapat dimanfaatkan untuk pengelolaan informasi mengenai penduduk. Integrasi data dalam SIAK sudah terjamin karena telah memanfaatkan teknologi internet. Administrasi kependudukan seperti Akta Pencatatan Sipil, KTP, KK, dan

¹ Badan Pusat Statistik, "Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa)," *Badan Pusat Statistik juni* (2024).

² Dian Astari Nur, "Kesiapan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Dalam Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Terpusat Tahun 2021," *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3, no. April (2021): 49–58.

dokumen kependudukan lain, serta data terkait kondisi kependudukan dikelola menggunakan aplikasi SIAK.³

Berdasarkan Surat dari Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada 5 November 2021, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dipilih untuk uji coba implementasi SIAK dalam proyek nasional gelombang I dengan kabupaten/kota lainnya. Data kabupaten/kota yang melaksanakan uji coba implementasi SIAK terpusat gelombang pertama sebagai berikut:

Tabel 1. 1.

Data Kabupaten/Kota Pelaksana Uji Coba Penerapan SIAK(2021)

No	Nama Kabupaten/Kota	Asal Provinsi	Kode Wilayah
1	Kota Banda Aceh	Aceh	1171
2	Kota Sabang	Aceh	1172
3	Kabupaten Kebumen	Jawa Tengah	3305
4	Kota Salatiga	Jawa Tengah	3373
5	Kota Pekalongan	Jawa Tengah	3375
6	Kota Madiun	Jawa Timur	3577
7	Kabupaten Sorong	Papua Barat	9201
8	Kota Sorong	Papua Barat	9271

(Sumber: Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Tahun 2021)

Direktorat Jenderal Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah mengimplementasikan SIAK lebih cepat dari perkiraan pada 514 kabupaten/kota di Indonesia. Di 514 kabupaten/kota telah menerapkan SIAK terpusat; Provinsi Papua adalah provinsi terakhir dalam penerapan SIAK. Pada akhir tahun 2022, SIAK Terpusat dapat diterapkan sepenuhnya di Dukcapil

³sofyan Afandi, "Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana Provinsi Papua Barat," *NBER Working Papers*, 2022, 10.

kabupaten/kota di Indonesia. Namun karena urgensinya, maka diselesaikan lebih cepat pada Juni 2022 karena akan berpengaruh baik pada keamanan big data dan data kependudukan.⁴

Penerapan SIAK adalah inovasi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Salah satu permasalahan administrasi kependudukan yang perlu diatasi yaitu mengenai data ganda Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan belum online. Hal tersebut dapat diatasi dengan penerapan SIAK. Dengan menggunakan SIAK terpusat masyarakat hanya perlu mencatat data KTP satu kali saja.

Penyebab adanya permasalahan NIK ganda di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh karena pada saat perekaman E- KTP terjadi dua kali rekam sidik jari yang diakibatkan karena kesalahan sistem kependudukan, dan bisa terjadi karena masyarakat membuat KTP di dua tempat yang berbeda karena kepentingan dari masyarakat seperti untuk mengurus pendidikan anak, mengurus pekerjaan ataupun kesehatan. Namun, dilain pihak Nomor Induk Kependudukan Ganda terjadi karena masih lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara layanan kependudukan serta kurangnya koordinasi yang dilakukan terkait pendataan penduduk dan proses pindah datang masyarakat yang tidak terkoordinir oleh Sistem Administrasi Kependudukan.⁵

⁴Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, “Tuntas! Semua Kabupaten/Kota Di Indonesia Rampung Terapkan SIAK Terpusat,” 2022, <https://dukcapil.kemendagri.go.id/ikdnasional/read/tuntas-semua-kabupatenkota-di-indonesia-rampung-terapkan-siak-terpusat>.

⁵“Laporan Akuntabilitas Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh,”.

Penerapan SIAK terpusat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banda Aceh dimaksudkan untuk dapat mengatasi masalah administrasi kependudukan seperti NIK ganda dan dapat menaikkan kualitas pelayanan publik di Kota Banda Aceh lebih efektif, efisien dan cepat. Tentu saja diperlukan kerjasama dan koordinasi semua pihak baik tenaga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh ataupun seluruh operator SIAK di Disdukcapil Kota Banda Aceh.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan perumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem administrasi kependudukan terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi sistem administrasi kependudukan terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi sistem administrasi kependudukan terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi sistem administrasi kependudukan terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan bisa bermanfaat untuk akademisi dan bisa dipakai untuk referensi untuk peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, diharapkan bisa bermanfaat dan dapat memberikan saran bagi Disdukcapil Kota Banda Aceh dalam upaya implementasi sistem informasi administrasi kependudukan terpusat dalam peningkatan pelayanan publik



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam menunjang penelitian seperti terdapat pada latar belakang masalah, maka penulis melakukan penelaahan dengan sebagian penelitian yang berkaitan, yaitu:

1. Penelitian terdahulu oleh Dimas Dwireza (2022), jurnal program studi kebijakan publik, “Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik (KTP-EL) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh”. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk memahami bagaimana Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan digunakan dalam pelayanan penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif induktif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Faktor pendukung dalam penelitian ini seperti besaran organisasi, kejelasan fungsi, dll. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu sebagai seperti terbatasnya pegawai, kurangnya kompetensi pegawai, dll.⁶

2. Penelitian terdahulu oleh Rezky aprilia, dkk (2020), jurnal registratie, “Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

⁶Dimas Dwireza, “Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Pelayanan Penerbitan Ktp- Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh,” 2018, 1–10.

(SIAK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat”. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah implementasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung. Metode yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kekurangan dalam sumber daya manusia yang dapat mengimbangi tugas yang ada saat ini, serta kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan.⁷

3. Penelitian terdahulu oleh Siti Nurhikmah, dkk (2021), jurnal ilmu administrasi publik, “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Proses Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”. Penelitian ini bertujuan untuk memahami penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam proses pelayanan Kartu Keluarga telah berjalan dengan lancar. Akan tetapi, adanya faktor penghambat pada pelayanan yang menggunakan aplikasi SIAK yang perlu diperbaiki untuk kedepannya.⁸

⁷R Aprilia and R Wijaya, “Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Siak) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota ...,” *Jurnal Registratie* 2, no. 2 (2020): 107–20.

⁸Fibriyanita Fika Nurhikmah Siti, Herman Murdiansyah, “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Proses Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas

Dari tiga penelitian terdahulu, terdapat persamaan dalam penelitian ini dengan ketiga penelitian terdahulu yaitu berfokus pada implementasi Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan perbedaannya, penelitian ini lebih mendetail membahas tentang peningkatan pelayanan publik pada masyarakat setelah adanya implementasi SIAK di Disdukcapil Kota Banda Aceh dan juga terdapat perbedaan lokasi penelitian antara ketiga penelitian terdahulu dengan penelitian ini.

2.2. Landasan Teori

Berdasarkan Permendagri No 95 tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dalam peraturan ini pada pasal 1 menerangkan bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan sistem informasi yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di tingkat instansi pelaksana dan penyelenggaraan sebagai satu kesatuan. Pengembangan SIAK merupakan kegiatan untuk penyempurnaan dalam meningkatkan fungsi SIAK.⁹

2.2.1. Teori Kebijakan Pemerintah

Kebijakan adalah pendekatan yang bertujuan untuk memecahkan masalah. Penjelasan dari James E. Anderson mengenai pengembangan kebijakan dari tindakan dari sejumlah aktor (kelompok, lembaga pemerintah, pejabat) pada suatu

Kependudukan Dan Pencatatan Sipilkota Banjarmasin,” 2021, 1–15, <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/8154>.

⁹. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Administrasi, .

lingkup aktivitas.¹⁰ Sebuah kebijakan merupakan seperangkat pedoman yang digunakan pemerintah dalam menentukan tindakan apa yang harus diambil atau tidak untuk mencapai tujuan programnya. Tidak mungkin memisahkan kebijakan negara dari tujuan keberadaan negara. Negara berhak membuat kebijakan atau tidak.¹¹

Menurut pendapat Carl Friedrich, kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan dan kemungkinan-kemungkinan dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.¹²

Adapun pendapat David Eston tentang kebijakan adalah “suatu konseptualisasi yang telah disiapkan guna membantu mengidentifikasi dan meneliti permasalahan utama yang akan dihadapi dalam studi keluaran kebijakan.”¹³

David Eston berpendapat bahwa kebijakan adalah konsep yang dirancang untuk membantu mengidentifikasi dan meneliti masalah utama dalam studi keluaran kebijakan. Sementara itu, Carl Friedrich menyatakan bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh individu,

¹⁰ Arif Rohman, *Kebijakan Pendidikan: Analisis Dinamika Formulasi dan Implementasi* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012). Hal 86.

¹¹ Bahtiar Irianto, Yoyon, *Kebijakan Pembaruan Pendidikan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011). Hal 34.

¹² Suci Lukitowati Ida Rochmawati, Kartika Ningtias, “KEBIJAKAN BERKELANJUTAN (Studi Kebijakan Kependidikan Di Perbatasan Aruk Kabupaten Sambas Kalimantan Barat),” *Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 1, no. 2 (2019): 1–11.

¹³ Toto Pribadi, Ali Muhyidin, and Susanti, “Pendekatan Analisis Sistem Politik,” *Sistem Politik Indonesia*, 2017, 1–39.

kelompok, atau pemerintah dalam lingkungan tertentu, dengan tujuan mengatasi hambatan dan memanfaatkan peluang untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2.2.2. Proses Kebijakan

William N. Dunn menjelaskan bahwa bagian dari proses membuat kebijakan yaitu formulasi kebijakan, menyusun agenda, implementasi kebijakan, adopsi kebijakan, dan penilaian kebijakan. Bagian pada proses membuat kebijakan.¹⁴

a. Menyusun agenda

Pejabat yang dipilih dan ditunjuk mengangkat topik dalam agenda publik. Terdapat permasalahan tidak ditangani, padahal permasalahan lain telah ditunda untuk jangka waktu yang lama.

Menurut William N. Dunn, tujuan menyusun agenda adalah untuk mengidentifikasi dan menetapkan prioritas masalah yang memerlukan perhatian dan tindakan kebijakan. Proses ini membantu menentukan isu-isu mana yang akan diangkat dan dibahas oleh pembuat kebijakan, serta menetapkan urutan kepentingannya. Contoh menyusun agenda menurut William N. Dunn:

1. Mengidentifikasi Masalah: Misalnya, peningkatan angka pengangguran di suatu daerah.
2. Mengusulkan Solusi: Mengembangkan usulan kebijakan, seperti program pelatihan kerja atau insentif untuk bisnis yang mempekerjakan lokal.

¹⁴ Rokim, "Analisis Kebijakan Versi William Dunn & Implementasinya Dalam Pendidikan Islam," *Jurnal Studi Islam* 14, no. 2 (2019): 60–69.

3. Menyusun Rencana Tindakan: Membuat rencana implementasi untuk usulan kebijakan, termasuk anggaran, jadwal, dan pelaksana.
4. Komunikasi dan Advokasi :Mengkomunikasikan isu dan usulan kebijakan kepada pembuat keputusan dan masyarakat luas untuk mendapatkan dukungan.¹⁵

b. Formulasi Kebijakan

Pejabat mengembangkan kebijakan pengganti dalam memberantas permasalahan. Arahan eksekutif, keputusan pengadilan, dan tindakan legislatif semuanya dipandang sebagai solusi kebijakan yang diperlukan.

Menurut William N. Dunn, tujuan formulasi kebijakan adalah mengembangkan dan merumuskan solusi yang efektif dan efisien untuk masalah publik yang telah diidentifikasi dalam agenda kebijakan. Proses formulasi kebijakan melibatkan analisis berbagai opsi, penilaian dampak potensial, dan pemilihan alternatif yang paling sesuai untuk mencapai tujuan kebijakan.¹⁶

Contoh formulasi kebijakan menurut William N. Dunn:

1. Identifikasi Masalah: Sebagai contoh, peningkatan polusi udara di perkotaan.
2. Pengembangan Alternatif Kebijakan: Mengembangkan beberapa opsi kebijakan untuk mengatasi masalah polusi udara, seperti:
 - a. Menerapkan batas emisi yang lebih ketat untuk kendaraan

¹⁵ Yanti Fatmariyanti and Anis Fauzi, "Kebijakan Publik Versi William Dunn: Analisis Dan Implementasi," *Journal of Humanities and Social Studies* 1, no. 1 (2023): 1–9.

¹⁶ Nurul Fika et al., "Analisis Kebijakan Versi William Dunn Dalam Pondok Pesantren Modern," *Journal on Education* 05, no. 04 (2023): 16737–47.

bermotor.

- b. Meningkatkan penggunaan transportasi umum dengan memperbaiki infrastruktur dan layanan.
 - c. Menanam lebih banyak pohon dan ruang hijau untuk menyerap polutan.
 - d. Memberikan insentif untuk penggunaan kendaraan listrik.
3. Evaluasi Alternatif Kebijakan: Menilai dampak potensial dari setiap opsi kebijakan, termasuk biaya, manfaat, keberlanjutan, dan dampak sosial. Misalnya, analisis biaya-manfaat dari peningkatan transportasi umum dibandingkan dengan insentif kendaraan listrik.
 4. Pemilihan Alternatif Terbaik: Memilih opsi kebijakan yang paling efektif dan efisien berdasarkan evaluasi. Misalnya, memutuskan untuk menggabungkan beberapa opsi, seperti memperketat batas emisi sambil meningkatkan transportasi umum.
 5. Komunikasi dan Advokasi: Mengkomunikasikan kebijakan yang dirumuskan kepada para pemangku kepentingan dan masyarakat luas untuk mendapatkan dukungan dan memastikan pemahaman yang baik tentang kebijakan tersebut.

c. Adopsi kebijakan

Pilihan kebijakan diadopsi biasanya berdasarkan keputusan pengadilan, legislatif, konsensus, dan direktur lembaga.¹⁷

¹⁷ Nur Cudai Andi and Guntur Muhammad, *Analisis Kebijakan Publik, Analisis Kebijakan Publik*, 2019.

Menurut William N. Dunn, tujuan adopsi kebijakan adalah untuk mendapatkan persetujuan resmi dan legitimasi bagi kebijakan yang telah diformulasikan sehingga dapat diimplementasikan secara efektif. Proses adopsi kebijakan melibatkan persetujuan dari badan legislatif, eksekutif, atau pihak berwenang lainnya, serta penerimaan oleh pemangku kepentingan dan masyarakat. Contoh adopsi kebijakan menurut William N. Dunn:

1. Pengajuan Usulan Kebijakan: Misalnya, setelah merumuskan kebijakan untuk mengurangi polusi udara dengan memperketat batas emisi kendaraan, usulan kebijakan diajukan kepada badan legislatif atau eksekutif yang berwenang.
2. Pembahasan dan Negosiasi: Badan legislatif atau eksekutif melakukan pembahasan dan negosiasi mengenai usulan kebijakan. Ini melibatkan diskusi tentang detail kebijakan, termasuk anggaran, dampak potensial, dan mekanisme implementasi. Misalnya, komite lingkungan di parlemen mengadakan sesi dengar pendapat dengan pakar dan kelompok masyarakat.
3. Persetujuan Resmi: Setelah melalui proses pembahasan, usulan kebijakan diajukan untuk persetujuan resmi. Ini bisa berupa pemungutan suara di parlemen atau penandatanganan oleh kepala eksekutif. Misalnya, parlemen menyetujui kebijakan pengurangan polusi udara dengan mayoritas suara.
4. Penerimaan oleh Pemangku Kepentingan: Selain persetujuan resmi, penting juga untuk mendapatkan penerimaan dari pemangku kepentingan dan masyarakat luas. Ini bisa melibatkan kampanye informasi dan edukasi

untuk menjelaskan manfaat kebijakan dan mengatasi kekhawatiran. Misalnya, kampanye publik untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya mengurangi polusi udara dan manfaat kebijakan baru.

d. Implementasi Kebijakan

Entitas administratif menggunakan sumber daya keuangan dan manusia untuk melaksanakan kebijakan yang telah diadopsi. Penilaian kebijakan Departemen audit dan akuntansi pemerintah memastikan bahwa badan legislatif, eksekutif, dan yudikatif mencukupi kriteria undang-undang ketika mencapai tujuan dan mengembangkan kebijakan.¹⁸

Pada deskripsi di atas, dalam proses pengambilan kebijakan perlu dilakukan secara bertahap. Pada tiap tahapan harus mengikuti urutannya dan memiliki tujuan. Pada penelitian ini berfokus pada tahap implementasi. Dalam istilah umum implementasi memiliki arti menerapkan atau melaksanakan.

2.2.3. Implementasi Kebijakan Publik

Pengertian implementasi ialah mengerti apa yang berlangsung sesudah program dinyatakan efektif. Hal ini adalah fokus pada implementasi kebijakan, khususnya peristiwa dan tindakan yang terjadi sesudah disahkan pedoman dari kebijakan negara, yang mencakup cara untuk mengatur dan menghasilkan konsekuensi/dampak terhadap masyarakat atau kejadian tersebut. Patton dan Sawicki menjelaskan yang diambil dalam Tangkilisan, implementasi mengacu pada

¹⁸ L Sunyata and I Patriani, "Implementasi Kebijakan Wajib Belajar 9 Tahun Di Desa Bati Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu," *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Publik*, 2019, 1–16.

bermacam kegiatan yang bertujuan untuk melaksanakan program, dan dalam hal ini eksekutif mengontrol bagaimana kebijakan disusun, ditafsirkan, dan dilaksanakan.¹⁹

Syukur dalam Surmayadi menjelaskan terdapat tiga unsur pada proses implementasi yaitu:

1. Masyarakat yang jadi sasaran mendapatkan manfaat dari program disebut target group. Target group atau kelompok ini dipilih berdasarkan kebutuhan, karakteristik, dan masalah yang ingin diatasi oleh program atau kebijakan tersebut. Misalnya, dalam program bantuan pendidikan, target group bisa berupa siswa dari keluarga berpenghasilan rendah yang memerlukan bantuan untuk melanjutkan pendidikan.
2. Terdapat program/kebijakan yang dikerjakan. Ini berarti bahwa ada program atau kebijakan yang telah dirumuskan dan siap untuk diimplementasikan. Program atau kebijakan ini merupakan serangkaian tindakan atau intervensi yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu, seperti meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mengurangi kemiskinan, atau meningkatkan kesehatan.
3. Tanggung jawab pelaksana atau implementor, baik secara individu maupun dalam konteks organisasi, dalam memastikan pengawasan dan pelaksanaan proses implementasi. Implementor adalah individu atau organisasi yang bertanggung jawab untuk menjalankan dan mengawasi

¹⁹J F Purba, "Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi Tentang Pengurusan KTP EL-Di Kantor Camat Medan Baru Kota Medan)," 2018.

pelaksanaan program atau kebijakan. Tanggung jawab ini mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan operasional, koordinasi antar pemangku kepentingan, hingga monitoring dan evaluasi. Pelaksana harus memastikan bahwa program dijalankan sesuai dengan rencana, sasaran tercapai, dan dana serta sumber daya digunakan secara efisien.²⁰

2.2.4. Teori Implementasi Kebijakan

Menurut teori George C. Edwards III mengenai implementasi kebijakan, yang dipengaruhi oleh empat variabel utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dalam konteks ini, keempat variabel tersebut saling berhubungan untuk mempengaruhi proses implementasi kebijakan..²¹

1. Komunikasi

Pentingnya komunikasi dalam implementasi kebijakan yang berhasil. Pelaksana kebijakan perlu memahami dengan jelas apa yang perlu dilakukan serta mentransmisikan tujuan dan sasaran kebijakan kepada kelompok sasaran untuk mencegah distorsi dalam implementasi. Menurut teori Edward III, komunikasi kebijakan diatur oleh tiga faktor besar, yakni:

a. Transmisi

Sebelum seorang pejabat bisa melaksanakan keputusan, mereka perlu diberitahu bahwa keputusan tersebut sudah dibuat dan instruksi untuk

²⁰ Novan Mamonto, Ismail Sumampouw, and Gustaf Undap, "IMPLEMENTASI PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR DESA DALAM PENGGUNAAN DANA DESA TAHUN 2017 (STUDI) DESA ONGKAW II KECAMATAN SINONSAYANG KABUPATEN MINAHASA SELATAN," *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 1, no. 1 (2018): 1–11.

²¹AG. Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori Dan Aplikasi)*.(Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2011).

melaksanakannya telah diberikan.²²

b. Kejelasan

Bila kebijakan ingin dilaksanakan dengan semestinya, instruksi implementasi bukan hanya perlu diterima oleh pelaksana kebijakan, tetapi kebijakan itu sendiri juga harus dikomunikasikan dengan jelas. Terlalu sering, instruksi yang diberikan kepada pelaksana tidak jelas dan tidak memberikan petunjuk yang cukup tentang kapan atau bagaimana suatu program harus dilaksanakan.

c. Konsistensi

Pentingnya eksplisitas dan konsistensi dalam perintah implementasi untuk berhasilnya suatu implementasi kebijakan. Meskipun instruksi yang diberikan kepada pelaksana kebijakan telah jelas, kontradiksi antara perintah-perintah tersebut dapat menyulitkan pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas mereka secara efektif.

2. Sumber daya

Walaupun kandungan kebijakan disajikan dengan baik dan konsisten, tanpa sumber daya dalam implementasi kebijakan tidak bisa efektif. Sumber daya itu berupa sumber daya manusia seperti kompetensi pelaksana maupun sumber daya keuangan. Tanpa sumber daya yang memadai, kebijakan hanya akan menjadi

²² Turhindayani Turhindayani, "Analisis Implementasi Pengelolaan Barang Milik Daerah (Studi Pada Pemerintah Daerah Bangka Tengah)," *ABIS: Accounting and Business Information Systems Journal* 4, no. 4 (2020), <https://doi.org/10.22146/abis.v4i4.59322>.

dokumen tanpa kekuatan untuk dijalankan.²³

3. Disposisi

Disposisi adalah yang mencerminkan kepribadian dan perilaku implementor. Jika pelaksana kebijakan memiliki disposisi yang sesuai dengan tujuan kebijakan, mereka dapat melaksanakan kebijakan sebagaimana yang dimaksud oleh pembuat kebijakan. Namun, ketika terdapat perbedaan dalam cara pandang atau perilaku antara pelaksana dan pembuat kebijakan, proses implementasi kebijakan dapat menjadi tidak efektif. Di negara-negara berkembang, rendahnya tingkat kejujuran dan komitmen para pejabat sering kali menjadi hambatan dalam implementasi kebijakan. Contohnya, terjadinya berbagai kasus korupsi di negara-negara seperti Indonesia mengindikasikan kurangnya komitmen dan kejujuran para pejabat dalam melaksanakan proyek pembangunan.²⁴

4. Struktur birokrasi

Salah satu aspek penting dari struktur organisasi adalah ketersediaan prosedur operasi, yang sering kali disebut sebagai *Standard Operating Procedures* (SOP). SOP berfungsi sebagai panduan bagi setiap pelaksana dalam menjalankan tugas mereka. Namun, struktur organisasi yang terlalu kompleks atau luas dapat mengganggu pengawasan dan menciptakan red-tape, yaitu prosedur birokrasi

²³ Muhammad Rizqi Rahmani, "Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Publik Sektor Sumber Daya Alam Di Provinsi Kalimantan Timur," *Jurnal Administrative Reform* 8, no. 2 (2021): 85, <https://doi.org/10.52239/jar.v8i2.5052>.

²⁴ YURENSI LAARY, F.M.G. TULUSAN, and SALMIN DENGO, "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEAMANAN DAN KETERTIBAN DI DESA BARU KECAMATAN IBU SELATAN KABUPATEN HALMAHERA BARAT," *Jurnal Administrasi Publik* VIII (2022): 60–67.

yang rumit dan berbelit-belit. Hal ini dapat menyebabkan kegiatan organisasi menjadi kurang fleksibel dalam kegiatan organisasi.²⁵

2.2.5. Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai administrasi kependudukan adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk mengatur dan mengendalikan publikasi dokumen dan data kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta penggunaan akhirnya untuk kepentingan umum dan lainnya.²⁶

2.2.6. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Pandangan Soemartono dan Hendrastuti, Sistem informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan sistem informasi yang memakai teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan pengelolaan administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana.²⁷ Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan menggunakan standarisasi, dengan tujuan mengatur sistem administrasi kependudukan untuk mencapai tertib administrasi di bidang kependudukan. Administrasi kependudukan mencakup dua aspek utama,

²⁵ Rini Aristin and Rina Nur Azizah, "Implementasi Kebijakan Wajib Belajar Sembilan Tahun Di Desa Kaduara Timur Sumenep Madura," *Reformasi* 8 (2018).

²⁶ Zulfikar Zulfikar and Harris Purnama, "Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie," *CONSILIUM: Jurnal Adminitrasi Dan Kebijakan Publik* 1, no. 1 (2022): 135–47.

²⁷ Ahmad Ripa'i, "Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi Menuju Single Identity Number Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat," *Jurnal Dukcapil* 6, no. 1 (2018): 67–85.

yaitu Pencatatan Sipil dan Pendaftaran Penduduk.²⁸

Tujuan pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yang mencakup:

1. Peningkatan kualitas pencatatan sipil dan pelayanan pendaftaran penduduk mengacu pada upaya untuk memperbaiki sistem dan proses yang digunakan untuk mencatat informasi penduduk. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan adalah akurat, terkini, dan dapat diandalkan. Ini mencakup beberapa aspek, seperti:

- a. Penggunaan Teknologi: Mengadopsi sistem berbasis teknologi untuk mencatat dan mengelola data penduduk, seperti database terpusat dan aplikasi pendaftaran online.
- b. Pelatihan Petugas: Meningkatkan keterampilan dan kompetensi petugas pencatatan sipil melalui pelatihan dan pengembangan profesional.
- c. Prosedur Standar: Mengembangkan dan menerapkan prosedur operasional standar untuk memastikan konsistensi dan kualitas dalam proses pencatatan.²⁹

2. Menyajikan informasi dan data hasil pencatatan penduduk dan pencatatan sipil secara akurat, menyeluruh, dan mudah diakses, baik pada tingkat nasional maupun daerah sangat penting untuk berbagai keperluan, seperti perencanaan

²⁸S Mudhalifah, "Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malang...)" 2014, 152.

²⁹ Aos Aos and Riwanti Riwanti, "Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Informasi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon" 1, no. 1 (2019), <https://doi.org/10.47685/cendekia-jaya.v1i1.6>.

pembangunan, kebijakan publik, dan pelayanan masyarakat. Ini melibatkan beberapa langkah penting:

- a. Akurasi Data: Memastikan bahwa data yang dikumpulkan adalah benar dan valid, melalui verifikasi dan validasi data secara berkala.
 - b. Komprehensivitas: Mengumpulkan data yang mencakup seluruh aspek penting dari pencatatan penduduk dan pencatatan sipil, sehingga memberikan gambaran yang lengkap tentang kondisi demografis dan sosial.
 - c. Aksesibilitas: Menyediakan data dan informasi secara mudah diakses oleh pengguna yang membutuhkan, baik melalui portal online, laporan berkala, atau mekanisme lainnya. Ini mencakup akses di tingkat nasional dan daerah, sehingga informasi dapat digunakan oleh berbagai pemangku kepentingan.
3. Melaksanakan pergantian data secara sistematis menggunakan sistem identitas tunggal dengan menjaga kerahasiaan informasi:
- a. Sistem Identitas Tunggal (*Single Identity System*): Sistem identitas tunggal adalah suatu sistem di mana setiap individu memiliki satu identitas unik yang digunakan untuk semua transaksi dan interaksi dengan lembaga pemerintah. Tujuan utama dari sistem ini adalah untuk menghindari duplikasi data dan memastikan bahwa setiap penduduk terdaftar hanya sekali dalam sistem.

- b. Pergantian Data secara Sistematis: setiap perubahan data penduduk, seperti perubahan alamat, status pernikahan, atau informasi lainnya, dilakukan melalui prosedur yang telah ditetapkan dan terdokumentasi dengan baik. Proses ini melibatkan pembaruan database secara real-time atau dalam interval waktu tertentu untuk memastikan bahwa data yang tersimpan selalu up-to-date. Pergantian data yang sistematis juga mencakup validasi dan verifikasi data untuk memastikan akurasi sebelum data baru diintegrasikan ke dalam sistem.³⁰

2.2.7. Komponen Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Sistem Administrasi Kependudukan terdiri dari tiga unsur utama, yaitu:

1. Pendaftaran Penduduk: merupakan sarana untuk membangun database dan memberikan identitas tunggal kepada setiap penduduk dewasa melalui Nomor Penduduk. Setelah proses registrasi kependudukan ini, dikeluarkan tiga dokumen, yaitu biodata kependudukan, kartu keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
2. Pencatatan Sipil: adalah cara untuk mencatat kejadian penting dalam masyarakat yang harus disahkan oleh negara melalui penerbitan dokumen yang mengikat secara hukum, seperti akta pencatatan sipil. Kejadian penting yang dilaporkan meliputi akta kelahiran, akta kematian, akta nikah, akta adopsi, dan akta pengesahan anak.

³⁰ Mahendra Jaya, Hasymi Rinaldi, and Heriyanto, "Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pontianak," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 8 (2021): 2614–2945.

3. Pengelolaan Informasi Kependudukan: merupakan pengelolaan data pencatatan penduduk dan pencatatan sipil melalui media atau alat yang digunakan untuk memberikan informasi tentang perkembangan kependudukan secara berkala. Karena outputnya adalah informasi, komponen ini biasanya disebut dengan pengelolaan informasi.³¹

2.1.8. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup bermacam aspek kehidupan. Ini merupakan cara negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara terkait dengan barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Ketika penyedia layanan memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional, masyarakat akan mempercayai untuk menggunakan kembali layanan tersebut jika mereka puas dengan layanan yang diberikan.³²

Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik akan berakibat rusaknya tatanan hukum dan aturan yang menjadi prasyarat bagi suatu kedaulatan negara. Peraturan dan keteraturan (*rule and order*) menjadi modal dasar bagi terbangunnya demokrasi dan keadilan dalam masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk

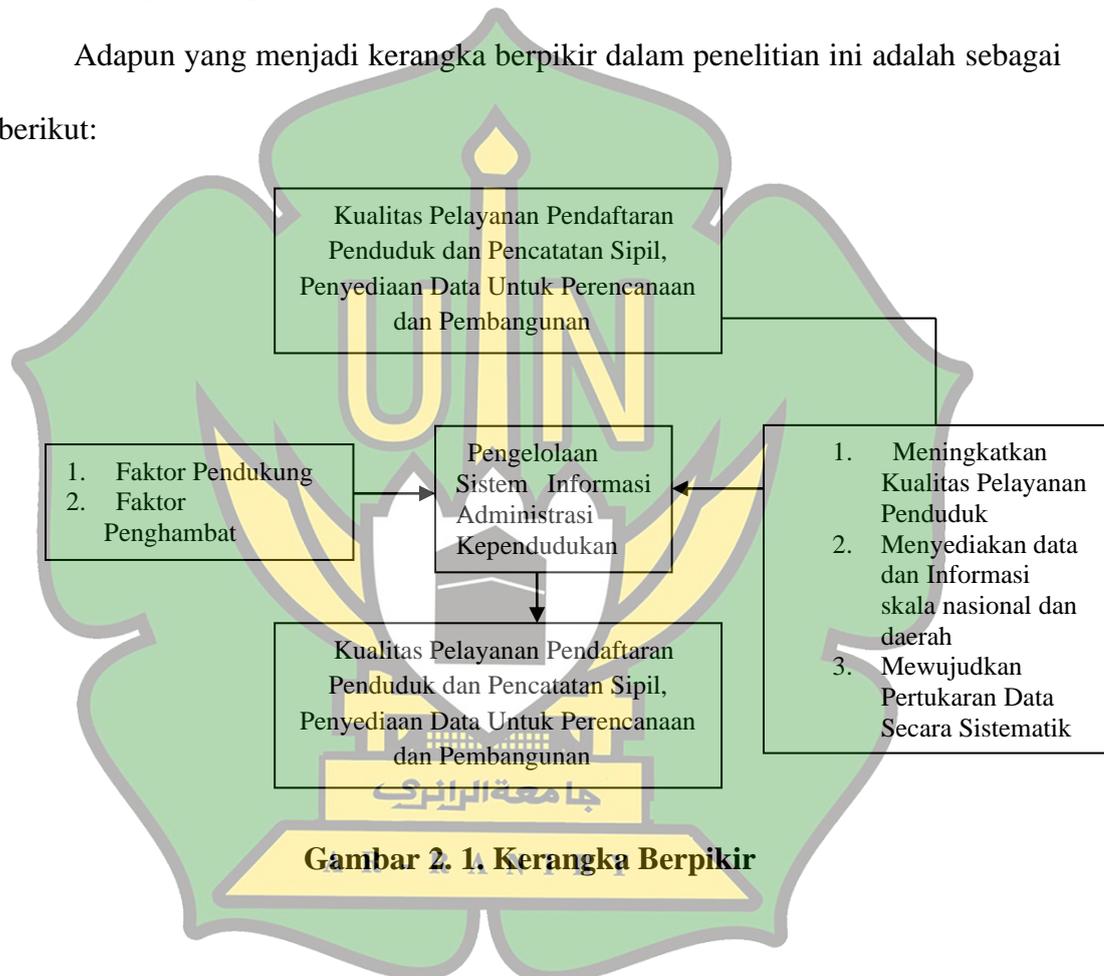
³¹Kumala Anggraini Tamher, *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2018.

³²Febri Yuliani, Selvi Rianti, Zaili Rusli, "Kualitas Pelayanan Publik," *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis* 15, no. 1 (2019): 15–28."

mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

2.3. Kerangka Berpikir

Adapun yang menjadi kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Dalam hal ini penulis memilih memakai metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk penelitian pada fenomena dalam objek alami.³³ Penelitian ini akan berisikan hasil dari wawancara serta pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti dan penggunaan dokumentasi bersama berbagai pihak yang berkaitan dengan topik yang dibahas, sehingga dapat mendeskripsikan secara jelas serta objektif mengenai Implementasi SIAK Terpusat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Disdukcapil Kota Banda Aceh sesuai dengan fakta yang ada di lapangan.

3.2. Fokus Penelitian

Tabel 3. 1.
Fokus Penelitian

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1	Implementasi	1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi	Teori George C. Edwards III

³³Dr. Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar : Syakir Media Press, 2021).

3.3. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi di Disdukcapil Banda Aceh yang telah menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat untuk peningkatan pelayanan publik. Alasan memilih lokasi ini adalah karena aksesnya mudah dan cepat yang melancarkan peneliti dalam menjalankan penelitian.

3.4. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat secara langsung, sehingga peneliti mendapatkan data yang diinginkan secara langsung dari sumber utamanya, seperti melalui observasi (pengamatan langsung), dari hasil wawancara peneliti dengan informan antara lain Sekretaris, Kasi SIAK, Operator SIAK di Disdukcapil Banda Aceh dan masyarakat.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh pengumpul datanya, namun didapatkan melalui dokumen-dokumen dan informasi dari internet. Pada penelitian ini, data sekunder didapat dari penelitian terdahulu yang terdokumentasi dalam jurnal, skripsi, buku, serta Undang-Undang yang terkait dengan implementasi SIAK Terpusat, artikel maupun berita

3.5. Informan Penelitian

Informan adalah individu yang dimintai informasi atau data terkait objek yang sedang dalam proses penelitian. Adapun informan yang dipilih adalah mereka yang terlibat dalam implementasi SIAK di Disdukcapil Banda Aceh, dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari lembaga tersebut. Dibawah ini daftar informan, yang akan peneliti mintai informasi:

Tabel 3. 2.

Informan Penelitian

NO	INFORMAN	Jumlah
1	Sekretaris Disdukcapil	1
2	Kasi SIAK	1
3	Operator SIAK	1
4	Masyarakat	3
	Jumlah	6 Orang

Alasan peneliti menetapkan empat klasifikasi informan sebagai pilihan peneliti, yaitu:

1. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh merupakan informan yang mengetahui dan mampu menjelaskan secara benar mengenai implementasi SIAK untuk meningkatkan pelayanan publik di

Disdukcapil Banda Aceh.

2. Kasi SIAK merupakan informan yang dapat memberikan informasi secara mendetail mengenai implementasi SIAK dalam peningkatan pelayanan publik di Disdukcapil Banda Aceh.
3. Operator SIAK adalah informan yang mampu menjelaskan mengenai pengelolaan SIAK
4. Masyarakat merupakan informan yang dapat menjelaskan kondisi pelayanan yang diterima dari implementasi SIAK di Disdukcapil Banda Aceh.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah tindakan mengamati dengan akurat, mencatat kejadian yang timbul dan memperhitungkan hubungan antara berbagai aspek dari fenomena yang diamati.³⁴ Pada hal ini, observasi yang dilakukan peneliti yaitu mengamati langsung pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan mencatat fenomena yang terjadi dalam penerapan SIAK Terpusat di Disdukcapil Kota Banda Aceh.

³⁴ Prof.Dr.Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D (Bandung: Alfabeta 2017).

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang dipakai untuk mendapatkan data melalui tanya jawab guna mendapatkan informasi (melalui informan).³⁵ Pada konteks ini, peneliti melakukan wawancara dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada Sekretaris, Kasi SIAK, operator SIAK Dinas kependudukan dan catatan sipil Banda Aceh dan masyarakat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data berupa foto, gambar, tulisan, dan lain sebagainya. Peneliti menggunakan dokumentasi foto yang berkaitan dengan objek penelitian sebagai bukti data yang diperoleh dari Disdukcapil Kota Banda Aceh.

3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengujian reliabilitas dan validitas dikenal dengan pemeriksaan keabsahan data. Oleh karena itu, verifikasi kebenaran data sangat penting untuk mencegah kesalahan dan ketidakakuratan data yang telah dikumpulkan.³⁶ Pada penelitian kualitatif, keabsahan data diuji menggunakan bermacam cara, yaitu:

³⁵ Prof.Dr.Sugiyono.

³⁶Sumasno Hadi, (2010). PEMERIKSAAN KEABSAHAN. 21–22.PEMERIKSAAN KEABSAHAN,” 2010, 21–22.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan mengecek dan memastikan data yang telah diperoleh oleh peneliti melalui berbagai sumber kemudian dideskripsikan, dikelompokkan, memilah mana pandangan yang sama sehingga dari perbandingan tersebut diperoleh kesimpulan dari sumber yang diperoleh

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan mengecek dan membandingkan informasi dan data yang diperoleh oleh peneliti kepada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda. Pengecekan dapat dilakukan melalui hasil wawancara yang diperoleh, kemudian dibandingkan dengan hasil observasi dan studi dokumentasi penelitian.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan cara pengecekan hasil wawancara dan observasi dalam waktu dan keadaan yang berbeda. Perbedaan waktu dalam pengumpulan data dapat memperoleh hasil yang berbeda maka dari itu dapat dilakukan secara berulang hingga diperoleh data yang pasti dan valid sehingga lebih kredibel.³⁷

³⁷ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, 2017 Hal 273."

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Lokasi Penelitian

4.1.1. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banda Aceh terletak Di Jl. Teungku Abu Lam U No. 7, Kec. Baiturrahman, Kabupaten Banda Aceh. Disdukcapil adalah satuan kerja perangkat daerah yang bertanggung jawab atas urusan pemerintahan mengenai pelayanan umum dibidang kependudukan dan catatan sipil.

Dalam menjalankan tugas sehari-hari, Disdukcapil mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh, serta Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 51 Tahun 2016 tentang tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4.1.2. Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

1. Visi

Terwujudnya Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang cepat, mudah, akurat dan terintegrasi

2. Misi

1. Mengeluarkan dokumen kependudukan dan catatan sipil sesuai undang-undangan;

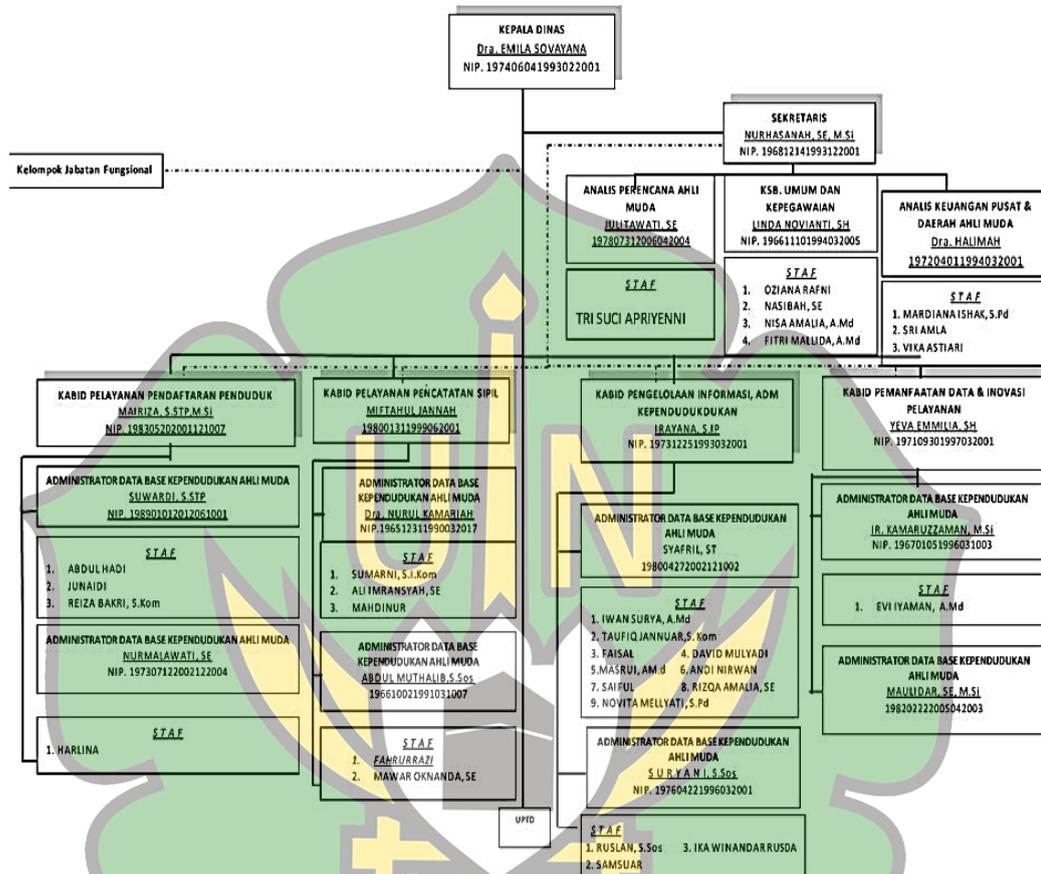
2. Peningkatan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan tingkat keunggulan dan integrasi yang optimal melalui penerapan teknologi informasi yang memadai.
3. Mewujudkan pemanfaatan data dan informasi kependudukan secara menyeluruh, akurat, dan dapat memenuhi terhadap kebutuhan lintas sektoral dan kepentingan masyarakat.
4. Mewujudkan tertib dan sadarnya masyarakat terhadap dokumen administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki tugas dalam mengurus pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Disdukcapil memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan penatausahaan
2. Merumuskan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil
3. Penyelenggaraan tugas di bidang kependudukan catatan sipil
4. Pengawasan dan mengendalikan dalam melaksanakan tugas di bidang kependudukan dan catatan sipil
5. Pelaksanaan informasi kependudukan dan catatan sipil
6. Melaksanakan koordinasi bersama instansi atau lembaga terkait lain di bidang kependudukan dan catatan sipil

4.1.4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh



4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi dan faktor pendukung maupun penghambat dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat di Disdukcapil Banda Aceh. Adapun terdapat empat indikator dari implementasi dalam penelitian ini dijelaskan oleh George C. Edwards III yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Oleh karena itu pada bagian ini peneliti melakukan proses wawancara, observasi serta dokumentasi secara langsung dilapangan untuk memperkuat hasil penelitian yang telah peneliti lakukan.

4.1.5. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh

SIAK Terpusat ini adalah peningkatan pemberian pelayanan untuk masyarakat. Dengan SIAK Terpusat, seluruh data kependudukan tersimpan dalam server pusat yang dimiliki oleh Kementerian Dalam Negeri. Hal ini mengurangi risiko kepemilikan data ganda dan meningkatkan jaminan kerahasiaan data penduduk, karena akses terhadap data penduduk hanya dapat dilakukan oleh operator SIAK yang berwenang.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh yang menyampaikan:

“Pengelolaan SIAK sendiri berpusat pada bidang PIAK yang bertanggung jawab pada penjagaan dan pengelolaan sistem SIAK. Sebelum ada SIAK Terpusat ini, Disdukcapil memakai SIAK distribusi itu artinya data yang di rekam masih tertinggal disini, sekarang dengan SIAK terpusat ini data pelayanan Administrasi Kependudukan langsung pindah ke pusat.”³⁸

Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh, beliau menambahkan:

“Pengelolaan SIAK ini sesuai dengan aturannya, semua pegawai yang mengelola SIAK diberi akunnya terlebih dahulu, dan yang mengelola akun SIAK itu sudah mendapat izin dari kemendagri. Tidak semua pegawai yang ada di Disdukcapil punya akun SIAK, termasuk saya tidak punya, ibu emi tidak punya karena yang mempunyai akun SIAK adalah pegawai yang melakukan penginputan data dan mereka sudah dapat izin dari kemendagri. Jadi tidak bisa tiba-tiba orang masuk untuk mengelola SIAK sembarangan.”³⁹

³⁸ Wawancara dengan Ibu Nurhasanah, SE, M.Si., Selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

³⁹ Wawancara dengan Ibu Nurhasanah, SE, M.Si., Selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelolaan SIAK ini ada aturannya dan tidak bisa diakses oleh sembarang orang, hal itu untuk menjaga kerahasiaan data masyarakat. Setelah ada SIAK Terpusat ini, data Administrasi Kependudukan langsung pindah ke pusat untuk mewujudkan layanan digitalisasi mengarah pada satu sumber data secara nasional.

1. Komunikasi

Komunikasi mempunyai peran serta fungsi yang besar untuk implementasi bisa berjalan sesuai dengan tujuan dan Sasarannya. Dalam pandangan Edward III, proses komunikasi kebijakan dipengaruhi oleh tiga hal penting, yaitu:

a. Transmisi

Transmisi adalah adanya penyaluran informasi atau pesan yang sampai ke masyarakat seperti dengan cara sosialisasi. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Sekretaris Disdukcapil Banda Aceh yang menyampaikan:

“Kalau sosialisasi SIAK untuk masyarakat tidak ada, karena SIAK ini hanya untuk pengguna yaitu untuk pegawai Disdukcapil. Jadi kita hanya mensosialisasikan kepada masyarakat syarat-syarat saja. Syarat-syarat bagaimana mengurus KTP, terkhusus seperti syarat yang ada dalam aplikasi SIAK itu.”⁴⁰

Beliau juga menambahkan:

“SIAK bukan aplikasi yang bisa dibuka untuk umum, karena SIAK itu privat sekali untuk menjaga data masyarakat. jadi itu tidak bisa, saya sendiri aja tidak bisa buka padahal saya kerja disini. Jadi yang kita sosialisasikan kepada masyarakat itu adalah bukan SIAK-nya tetapi kita jelaskan bahwa Disdukcapil sudah memakai aplikasi SIAK untuk

⁴⁰ Wawancara dengan Ibu Nurhasanah, SE, M.Si., Selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

pelayanan Dokumen Kependudukan dan kemudian kita sosialisasi sasarannya apa, misalnya mengurus KTP apa, KK apa, Akta Kelahiran apa, syaratnya apa, jadi itu yang kita sosialisasikan.”⁴¹

Kesimpulan dari wawancara diatas adalah Disdukcapil Banda Aceh tidak ada mensosialisasikan mengenai SIAK kepada masyarakat karena SIAK hanya dikhususkan bagi pegawai dan yang disosialisasikan oleh lembaga terkait mengenai pengurusan dokumen kependudukan dan capil.

b. Kejelasan

Suatu informasi harus mempunyai kejelasan, karena informasi merupakan peran penting yang akan menentukan tindakan kedepannya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kasi SIAK Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh yang menyampaikan:

“Untuk kejelasan informasi pasti ada, setiap tugas yang baru dipindahkan kemari pasti dibimbing dulu. Setiap bidang ada SOP-nya seperti apa. Ketika SIAK diterapkan ada dibuat semacam MoU dahulu bagi masing masing user, operator dan pejabat untuk menjaga integritas dalam artian menjaga komitmen atas kerahasiaan data kependudukan, seperti itu untuk awalnya.”⁴²

Kasi SIAK menambahkan:

“Setelah membuat perjanjian dan disetujui baru bisa kita buat akun masing-masing dan user itu tidak boleh diakses oleh orang lain, username dan password SIAK harus kita jaga jangan sampai diketahui, dan diharapkan bagi masing-masing user itu mengganti selalu PIN nya. Apakah sebulan sekali karena untuk menghindari terjadinya akses ilegal bagi orang yang gak berkepentingan disitu. Kalau seandainya

⁴¹ Wawancara dengan Ibu Nurhasanah, SE, M.Si., Selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

⁴² Wawancara dengan Bapak Syafril, ST., selaku Kasi SIAK Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

akun digunakan oleh orang lain bisa berdampak fatal pada data masyarakat.”⁴³

Selain itu pernyataan dari seorang masyarakat yang sedang mengurus kehilangan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh :

“Pelayanan yang diberikan bagus dan tertip. Pelayanannya jelas tidak berbelit-belit tapi ikut peraturan juga, maksudnya kalau kami kasih berkas hari ini, ambilnya besok sesuai berurut. Menurut antrian juga. Tapi ada juga kalau kami bilang butuh cepat insyaAllah ditolong, dibantu juga. Baik pegawai disini, pelayanannya bagus.”⁴⁴

Dapat dikatakan bahwa Disdukcapil Banda Aceh telah memberikan kejelasan informasi pada setiap bidang. Hal tersebut dilaksanakan supaya apa yang diinstruksikan oleh atasan dapat dimengerti oleh setiap bidang dalam melaksanakan SIAK Terpusat tidak terjadi kesalahan, dan juga informasi yang diterima oleh masyarakat sudah sesuai dan cukup dengan penggunaan SOP yang ada. Hal itu sudah memenuhi indikator implementasi dalam komunikasi mengenai kejelasan informasi yang diinstruksikan oleh atasan di Disdukcapil Kota Banda Aceh.

c. Konsistensi

Terkait konsistensi dalam penyampaian informasi dan instruksi harus terus dilakukan agar dalam proses implementasi tidak terjadi kesalahan. Kepala Disdukcapil Banda Aceh sebagai pimpinan maupun pimpinan antar bidang dalam memberikan suatu keputusan pada awalnya dimulai dengan rapat bersama untuk membahas masalah-masalah yang ada dan

⁴³ Wawancara dengan Bapak Syafril, ST., selaku Kasi SIAK Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

⁴⁴ “Wawancara Dengan Ibu Maharani, Seorang masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh pada tanggal 1 April 2024”

membicarakan hal-hal mengenai pelaksanaan SIAK Terpusat.

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh yang menyampaikan:

“Untuk rapat pasti ada, terutama evaluasi selalu ada. Kalau kepala Dinas itu setiap tahun ada dua kali dia rakor ke pusat. Dipanggil oleh pusat, ditanyain apa masalahnya, apa kendalanya. Kalau untuk kita sendiri, ada rapat perbidang, rapat dengan Kabid untuk cari tau apa masalahnya, dimana kendalanya dalam pelaksanaan SIAK.”⁴⁵

Beliau menambahkan:

“Kalau ada komplain masyarakat tentang pelayanan kita yang lambat, kita selalu evaluasi sebenarnya dimana melambatnya. Apakah karena jaringan, karena pegawai kita atau karena ada miskomunikasi antara masyarakat dengan kita. Rapat dan evaluasi pasti selalu, kalau rutin dengan seluruh pegawai setiap bulan tapi kalau dengan bidang itu setiap minggu.”⁴⁶

Hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa sudah memenuhi indikator implementasi dalam komunikasi mengenai konsistensi. Karena sebelum memberikan suatu keputusan, Kepala Disdukcapil Kota Banda Aceh melakukan rapat supaya keputusan yang diambil merupakan keputusan bersama melalui musyawarah dan mufakat. Agar setiap keputusan yang dibuat dapat berjalan secara konsisten serta mudah dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para staf/pegawai yang ada di Disdukcapil Kota Banda Aceh.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan hal penting dalam mengimplementasikan

⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Nurhasanah, SE, M.Si., selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

⁴⁶ Wawancara dengan Ibu Nurhasanah, SE, M.Si., selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

suatu kebijakan. Jika tidak ada sumber daya, kebijakan tidak akan berjalan. Dalam implementasi SIAK Terpusat sumber daya dinilai dari:

a. Staf

Pada suatu implementasi staf menjadi sumber daya yang mempunyai peran penting. Staf dalam pelayanan Aplikasi SIAK Terpusat sebagai operator di Disdukcapil Banda Aceh terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan tenaga kontrak. Terdapat 38 PNS dan 9 pegawai kontrak Disdukcapil Banda Aceh. Pegawai Negeri Sipil Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh terdiri dari berbagai jenjang pendidikan. Berikut ini data PNS berdasarkan jenjang pendidikan;

Tabel 4. 1.
Daftar PNS Menurut Jenjang Pendidikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh

No	Pendidikan	Jenis		Jumlah
		L	P	
1	Strata II (S2)	6	3	9
2	Strata I (S1)	10	6	16
3	D4	0	1	1
4	D3	2	2	4
5	SMA	5	3	8
	Jumlah	23	15	38

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh 2024

Berdasarkan tabel diatas bisa disimpulkan bahwa mayoritas PNS mempunyai pendidikan yang didominasi oleh S1 dan S2. Hal ini menggambarkan bahwa Disdukcapil Kota Banda Aceh telah mencukupi, karena sudah memenuhi dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan terlebih menggunakan SIAK Terpusat dimana pegawainya mampu dalam mengoperasikan Komputer. Hal ini sudah memenuhi Indikator

implementasi dalam sumber daya mengenai staf.

b. Informasi

Informasi disini mengacu pada perolehan informasi yang didapat oleh staf untuk peningkatan kinerja, seperti dari pelatihan atau bimbingan teknis tentang SIAK.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh yang menyampaikan:

“Pasti ada pelatihannya, karena sebelum mereka kita buat akun kita ajari dulu mereka. Karena SIAK tidak bisa untuk coba-coba, karena yang di input adalah data orang tidak boleh salah. Kalau salah itu untuk memperbaikinya sulit, kita harus minta izin lagi ke pusat apa yang harus kita ubah. Kemudian baru nanti keluar izin lagi, jadinya menyusahkan masyarakat. Orang yang di input salah ini tidak bisa melakukan kegiatan apa-apa dia. Jadi otomatis mereka yang mengelola siak ini, yang pegang akun siak ini semua sudah kita latih.”⁴⁷

Beliau menambahkan:

“Pernah terjadi kesalahan fatal yaitu kesalahan menginput yang meninggal, jadi yang meninggal itu sebenarnya suaminya tapi yang terinput malah istrinya. Ketika dia mau mengakses BPJS tidak bisa lagi, orang sudah meninggal. Dari situ kita tau dia lapor salah input, penyelesaiannya lama tidak mudah kita selalu pastikan pegawai tidak melakukan kesalahan tapi pernah karena mereka manusia ada salah juga. Akhirnya kita ke Dirjen untuk menghidupkan lagi data dan itu membutuhkan waktu yang lama”⁴⁸

Berdasarkan wawancara di atas sudah memenuhi indikator implementasi dalam sumber daya mengenai informasi. Karena pegawai/staf yang ada di Disdukcapil Kota Banda Aceh sebelum dibuatkan akun SIAK

⁴⁷ Wawancara dengan Ibu Nurhasanah, SE, M.Si., selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024

⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Nurhasanah, SE, M.Si., selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024

terlebih dahulu dilakukan pelatihan bagi pegawai yang mengelola SIAK dan yang memegang akun SIAK tersebut. Hal ini dilakukan agar menghindari adanya terjadi kesalahan nantinya dalam menginput data masyarakat.

c. Fasilitas

Fasilitas yang digunakan sebagai pendukung dalam pelaksanaan SIAK Terpusat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh adalah komputer, menggunakan Komunikasi Data (Komdat). Komunikasi Data adalah proses dalam mengirim data dan menerima data maupun informasi dari dua/lebih alat, seperti menggunakan laptop/notebook, telepon genggam, printer, komputer dan alat komunikasi lainnya terhubung satu sama lain dalam sebuah jaringan.

Wawancara diatas peneliti dengan Kasi SIAK Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh yang menyampaikan:”

“Fasilitas pendukung SIAK itu pakai komputer, kalau tidak ada komputer kita pakai Komdat dari pusat. Jadi kita tidak mengaktifkan internet publik langsung pakai PVN dari kemendagri. Kalau ada permasalahan di pusat misalnya maintenance itu permasalahannya seluruh indonesia tidak bisa mengakses SIAK.”⁴⁹

Berdasarkan wawancara diatas, sudah memenuhi indikator dalam implementasi sumber daya mengenai Fasilitas sebagai pendukung Aplikasi SIAK Terpusat yaitu Disdukcapil Kota Banda Aceh menggunakan komputer dalam pelayanan SIAK. Hal ini agar bisa memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

3. Disposisi

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Syafri, ST., selaku Kasi SIAK Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

Pelaksanaan sebuah kebijakan, implementor perlu mempunyai kualitas kejujuran, karakter, komitmen dan demokratis. Dengan adanya kualitas karakter tersebut, akan terlaksana kebijakan yang sesuai dengan tujuan dari kebijakan tersebut dibuat. Dalam disposisi ini, diukur dari 2 hal yaitu:

a. Pengangkatan Birokrat

Dalam pengangkatan birokrat harus memilih individu taat pada aturan yang berlaku dan mempunyai loyalitas. Hal ini dilakukan karena pelaksana kebijakan harus diseleksi dengan teliti untuk dipekerjakan, agar kebijakan bisa berjalan dengan baik.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh yang menyampaikan:

“Tidak ada pengangkatan pegawai beberapa tahun ini. Jadi untuk sistem pemerintahan tidak sama dengan perusahaan. Jadi kita Cuma mengusulkan ke BKPSDM untuk penambahan pegawai, kita kekurangan pegawai seharusnya mereka yang didepan itu tidak bisa seharian atau tidak bisa terus-terusan di depan. Seharusnya kita tarik ke belakang untuk refresh. Kemudian tempatkan pegawai yang lain tapi kita tidak punya, akhirnya mereka terus-terusan kadang menjadi tidak ramah karena bosan atau capek. Itu tidak ada pengganti, kita hanya usul ke BKPSDM untuk penambahan pegawai, kita tinggal tunggu kalau dikasih Alhamdulillah kalau tidak ada ya sudah”⁵⁰

Beliau menambahkan:

“Sementara Pemko sekarang kesulitan pegawai, memang jumlah pegawai kita berkurang karena yang masuk sedikit. Jadi kalau support untuk dari luar tidak ada, kita sendiri sudah mampu sebenarnya mengelola SIAK itu. Jadi kita hanya perlu sebenarnya penambahan pegawai agar ada shif saja bukan untuk membantu kita lagi, jadi bukan untuk membantu kita memahami SIAK-nya tapi

⁵⁰ Wawancara dengan Ibu Nurhasanah, SE, M.Si., selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

supaya untuk ada pegawai yang bisa istirahat.”⁵¹

Berdasarkan wawancara diatas menyatakan bahwa dalam beberapa tahun ini tidak ada pengangkatan pegawai sehingga menyebabkan Disdukcapil Kota Banda Aceh kekurangan pegawai karena yang masuk sedikit. Dalam mengelola Aplikasi SIAK Terpusat pihak Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Banda Aceh sudah mampu. Jadi yang dibutuhkan oleh Disdukcapil Kota Banda Aceh adalah penambahan pegawai untuk ada shift kerja saja. Bukan lagi membutuhkan pegawai untuk membantu memahami mekanisme SIAK.

b. Insentif

Insentif adalah dorongan dalam bekerja untuk mendapatkan hasil yang maksimal dengan cara memberi uang, barang, promosi, pujian, penghargaan, pengakuan dan lain sebagainya. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh yang menyampaikan:

“ Kalau untuk penghargaan ada diberikan oleh Kadis pada desember tahun lalu. Piagam penghargaan itu diserahkan oleh kadis kepada pegawai dengan kinerja terbaik triwulan III-2023 saat apel rutin. Piagam penghargaan diberi kepada Abdul Muthalib dan Taufiq Januar. Piagam penghargaan itu diberikan setelah dinilai dengan semua aspek yaitu ada kinerja, kompetensi, absensi, dan etos kerja gitu.”⁵²

Berdasarkan hasil wawancara di atas sudah memenuhi indikator

⁵¹ Wawancara dengan Ibu Nurhasanah, SE, M.Si., selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

⁵² Wawancara dengan Ibu Nurhasanah, SE, M.Si., selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

implementasi disposisi mengenai insentif, dimana pegawai dengan kinerja terbaik diberikan piagam penghargaan dengan harapan ASN Disdukcapil Kota Banda Aceh lainnya bisa mencontoh dan menjadikan semangat untuk menjadi lebih baik dan agar terus memiliki kesadaran untuk berbenah memperbaiki kinerja serta kompetensi diri.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam pelayanan SIAK Terpusat dapat diukur dari dua indikator yaitu:

a. *Standart Operating Procedure* (SOP)

SOP adalah pedoman yang dipakai oleh staf untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar yang sudah berlaku. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kasi SIAK Disdukcapil Banda Aceh yang menyampaikan:

“Kita tidak punya SOP SIAK disini, SIAK terpusat ini SOP-nya ada di Kementerian. Semua data ke pusat, kita disini cuma main aplikasinya saja tapi semua diatur di sana. Kita memang tidak pernah buat SOP tentang SIAK dari dulu SOP-nya ada disana karena sistem aplikasinya memang diatur di pusat. Disini hanya ada standar pelayanan”⁵³

Pernyataan dari seorang masyarakat yang sedang mengurus pindah KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh :

“Pelayanan yang diberikan sudah bagus, proses pelayanannya juga cepat tidak berbelit belit hari ini kasih berkas besok ngambilnya.”⁵⁴

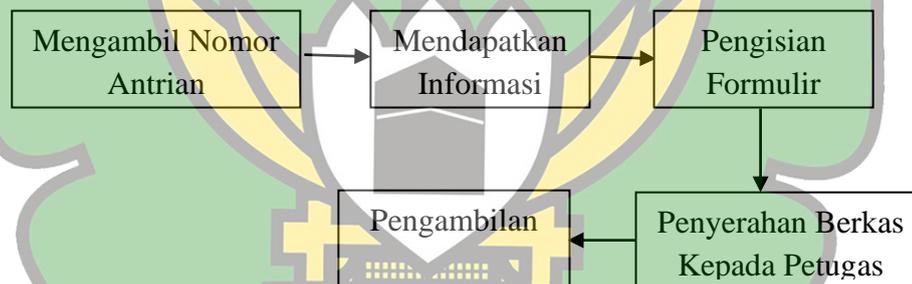
Berdasarkan standar pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh yang terdiri dari standar pelayanan

⁵³Wawancara dengan Bapak Syafril, ST., selaku Kasi SIAK Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024

⁵⁴ “Wawancara Dengan Ibu Sinta Isafitri, Seorang mayarakat yang menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh tanggal 1 April 2024”

kependudukan dan pencatatan sipil yang dapat diakses oleh masyarakat sesuai berkas yang ingin diurus dan disediakan oleh Disdukcapil Kota Banda Aceh sehingga terdapat kejelasan prosedur dan persyaratan pelayanan. Sedangkan aplikasi SIAK tidak terdapat SOP secara khusus pada Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil diberikan nomor antri setelah itu akan dipanggil sesuai nomor antrian untuk di input data dalam aplikasi SIAK, setelah itu dokumennya akan diproses selama satu hari dan diterbitkan besok. Seperti yang terdapat di gambar di bawah ini:



Gambar 4. 1. Sistem dan Mekanisme Pelayanan

Sumber: Olahan Peneliti 2024

Keterangan gambar:

1. Pemohon mengambil nomor antrian
2. Pemohon mendapatkan informasi mengenai pengisian formulir berkas yang diurus
3. Pemohon melakukan pengisian berkas yang diajukan sebelum diserahkan kepada operator
4. Petugas memeriksa kelengkapan berkas pemohon untuk diproses

5.”Dokumen kependudukan bisa diambil pemohon di loket pengambilan”

b. Fragmentasi

Fragmentasi mempunyai arti sebagai pengelompokan birokrasi/ adanya rincian tugas dalam struktur birokrasi dengan adanya pembagian tupoksi pekerjaan masing-masing. Wawancara peneliti dengan Kasi SIAK menyampaikan:

“Ini masing-masing beda-beda dia, pasti ada rincian tugasnya. Kami misalkan bidang IT nya, nanti ada bidang kependudukannya ada SOP sendiri dia, apa yang harus dilakukan. Nanti ada bidang catatan sipil untuk Akta Kelahiran anak, perubahan nama anak, Berbeda-beda masing-masing bidang dalam tanggung jawabnya dan prodak outputnya masing-masing berbeda-beda. Misalnya KK itu bidang KK saja yang menjalankan, ada operator SIAK juga dimana tupoksinya berbeda.”⁵⁵

Berdasarkan wawancara diatas, sudah memenuhi indikator implementasi struktur birokrasi mengenai fragmentasi dimana setiap bidang yang ada di Disdukcapil Kota Banda Aceh ada rincian tugas masing-masing yang harus dijalankan bagi pegawai dalam implementasi SIAK Terpusat di Disdukcapil Kota Banda Aceh. Serta setiap bidang memiliki tanggung jawab dan produk output yang berbeda. Ada tiga pelayanan SIAK Terpusat yaitu; ada bidang pendaftaran penduduk (DAFDUK), bidang pencatatan sipil (CAPIL), bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan (PIAK).

Mengenai tugasnya yaitu bidang DAFDUK dan bidang CAPIL adalah dua bidang yang diberikan tugas untuk melakukan inovasi jemput bola di masyarakat, dengan terjun langsung ke gampong/desa yang berada di Kota

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Syafril, ST., selaku Kasi SIAK Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

Banda Aceh untuk membantu masyarakat yang ingin mengurus Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti KIA, Akta Kelahiran, KTP-EL dan lain sebagainya. Kedua bidang ini terus melakukan koordinasi dalam menginput data serta bekerjasama dengan bidang PIAK dalam melakukan pengolahan data.

Selain itu pelayanan dalam Aplikasi SIAK yang dijelaskan oleh Operator SIAK Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh yaitu:

“Dalam aplikasi SIAK ada pelayanan dibidang pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, dan yang terakhir ada pelayanan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.”⁵⁶

Berdasarkan wawancara diatas bahwa ada 3 pelayanan yang ada dalam aplikasi SIAK, yaitu pelayanan dibidang DAFDUK, CAPIL dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Dimana bidang pelayanan DAFDUK dan CAPIL menerbitkan KTP, KK, KIA, dan Akta kelahiran. Berikut Dokumen yang telah di diterbitkan oleh Disdukcapil Banda Aceh pada tahun 2023:

Tabel 4. 2.
Jumlah Penduduk Kota Banda Aceh (2023)

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	BAITURRAHMAN	16307	16199	32,506
2	KUTA ALAM	21208	21483	42,691

⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Abdul Hadi., selaku Operator SIAK Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

3	MEURAXA	13668	13422	27,090
4	SYIAH KUALA	16981	17266	34,247
5	LUENG BATA	12837	12865	25,702
6	KUTA RAJA	7538	7390	14,928
7	BANDA RAYA	13200	13407	26,607
8	JAYA BARU	13578	13579	27,157
9	ULEE KARENG	14083	14527	28,610
Jumlah		129,400	130,138	259,538

Tabel 4. 3.
Data Kependudukan (2023)

Dokumen Kependudukan	Jumlah
KK	76721
Wajib KTP	173,827
Perekaman KTP-EL	171,464

Pada tabel diatas jumlah keseluruhan penduduk Kota Banda Aceh pada tahun 2023 yaitu 259,538. Ditambah data kependudukan antara KK dan perekaman KTP berjumlah 248,185. Setelah ditambah data kependudukan dan kemudian dikurang dengan jumlah penduduk hasilnya 11,353 data kependudukan yang belum terinput ke dalam aplikasi SIAK terpusat.

4.1.6. Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan Terpusat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

1. Faktor Pendukung Dalam Implementasi SIAK Terpusat di Disdukcapil Kota Banda Aceh

Sekretaris Disdukcapil Banda Aceh menjelaskan bahwa yang menjadi faktor-faktor pendukung dalam implementasi SIAK adalah:

“Kalau faktor pendukung sebenarnya itu yang tadi sebelum SIAK ini diterapkan kita dipanggil dulu ke pusat dilatih dulu. Mungkin nanti yang pulang dari pelatihan itu kemudian melatih kawan-kawan kita disini, itu pendukungnya. Ada support ilmu untuk kita bisa menggunakan aplikasi SIAK.”⁵⁷

Berdasarkan penjelasan diatas dari Sekretaris Disdukcapil Kota Banda aceh, bahwa faktor pendukung adalah adanya pelatihan atau bimbingan teknis mengenai SIAK Terpusat. Selain itu sarana seperti komputer, laptop, printer, dan adanya ruang tunggu yang nyaman, untuk kenyamanan masyarakat menjadi faktor pendukung dalam proses implementasi SIAK yang nantinya akan meningkatkan pelayanan publik.

2. Faktor Penghambat Dalam Implementasi SIAK Terpusat di Disdukcapil Kota Banda Aceh

Sekretaris Disdukcapil Kota Banda Aceh menjelaskan bahwa yang menjadi faktor-faktor penghambat dalam implementasi SIAK adalah:

“Kalau kendalanya itu jaringan. SIAK itu jaringannya di pusat jadi kalau gangguannya disana, disini juga terjadi gangguan gitu. Jadi kadang-kadang masyarakat lagi antri terus tiba-tiba jaringan tidak bisa.

⁵⁷ Wawancara dengan Ibu Nurhasanah, SE, M.Si., selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

Kemudian satu lagi kesulitan kita di perangkat yang sudah jadul ini. Jadi lama kalau bukanya, ngelag dia.”⁵⁸

Pernyataan dari seorang masyarakat yang sedang mengurus pindah Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh:

“Pelayanannya bagus meskipun lama sedikit karena tadi ada masalah jaringan, terus pelayanannya tidak berbelit-belit. Syarat untuk mengurus Akta tadi yang dikasih tau di bagian informasi juga mudah dipahami”⁵⁹

Selain itu Sekretaris di Disdukcapil Kota Banda Aceh juga menjelaskan hambatan yang terjadi dalam proses implementasi SIAK adalah kendala jaringan. Dimana hal tersebut cukup menghambat proses pelayanan yang diberi oleh Disdukcapil Kota Banda Aceh kepada masyarakat yang ingin mengurus dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Disdukcapil Kota Banda Aceh juga mempunyai hambatan di perangkat yang sudah jadul sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam membuka aplikasi SIAK dan sering ngelag.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Implementasi SIAK Terpusat dalam peningkatan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Banda Aceh

Dalam implementasi SIAK Terpusat untuk peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh yang dilaksanakan berdasarkan dengan indikator implementasi Menurut Teori George C. Edwards III, yaitu adanya:

1. Komunikasi memiliki peran penting dalam keberhasilan implementasi,

⁵⁸ Wawancara dengan Ibu Nurhasanah, SE, M.Si., selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Banda Aceh pada tanggal 22 Maret 2024.

⁵⁹ “Wawancara Dengan Ibu Zura, Seorang masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh pada tanggal 1 April 2024.”

ada tiga hal penting dalam komunikasi kebijakan yaitu transmisi, kejelasan, konsistensi. Dalam komunikasi Disdukcapil Kota Banda Aceh tidak ada sosialisasi mengenai SIAK kepada masyarakat, karena SIAK hanya di khususkan untuk pegawai. Namun Disdukcapil Kota Banda Aceh hanya mensosialisasikan mengenai pengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Dimana berupa penyaluran informasi mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan yaitu Pelita Hati, Gentubel dan Ceria KIA. Pada bagian kejelasan, Disdukcapil sudah memberikan kejelasan informasi yang diinstruksikan oleh atasan pada setiap bidang dalam melaksanakan aplikasi SIAK Terpusat. Sedangkan pada bagian konsistensi sudah di buktikan oleh Disdukcapil Kota Banda Aceh dengan mengadakan rapat rutin dalam pengambilan keputusan, agar keputusan yang dibuat dapat berjalan dengan konsisten karena berdasarkan keputusan bersama.

2. Sumber daya ditinjau dari staf, informasi dan fasilitas. Staf yang ada di Disdukcapil Kota Banda Aceh mempunyai pendidikan yang didominasi oleh S1 dan S2 hal tersebut membuktikan Disdukcapil Kota Banda Aceh sudah memenuhi dalam memberikan pelayanan yang menggunakan aplikasi SIAK karena pegawainya mampu mengoperasikan komputer. Pada bagian informasi staf Disdukcapil Kota Banda Aceh sudah mendapatkan pelatihan sebelum mengelola akun SIAK. Sedangkan bagian fasilitas dalam mengoperasikan SIAK menggunakan komputer.

3. Disposisi terbagi menjadi pengangkatan birokrat dan insentif. Disdukcapil dalam beberapa tahun ini tidak ada pegawai baru yang masuk karena dari Pemko sendiri memang kekurangan pegawai. Namun hal itu tidak mempengaruhi disdukcapil dalam keberhasilan menjalankan penerapan SIAK, dimana pegawai Disdukcapil Kota Banda Aceh telah mampu mengelola aplikasi SIAK dengan baik. Pada bagian insentif Disdukcapil setiap tahunnya memberikan piagam penghargaan pada pegawainya yang mempunyai kinerja terbaik.
4. Struktur Birokrasi terbagi menjadi dua yaitu SOP dan fragmentasi, mengenai SOP pada Disdukcapil Kota Banda Aceh sudah ada SOP yang jelas mengenai pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Namun, untuk aplikasi SIAK di Disdukcapil Kota Banda Aceh tidak mempunyai standar pelayanan secara khusus. Pada fragmentasi sudah berjalan dengan baik, karena setiap bidang yang ada pada Disdukcapil ada rincian tugas masing-masing.

Implementasi SIAK Terpusat dalam peningkatan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Banda Aceh terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pengoperasian SIAK. Berikut faktor pendukung dan penghambat implementasi SIAK di Disdukcapil Kota Banda Aceh:

1. Faktor Pendukung

a. Regulasi

Dalam pelaksanaan SIAK tahap pertama yang harus diperhatikan merupakan landasan hukum/ peraturan perundang-undangan yang

menjadi acuan dalam implementasi SIAK. Suatu kebijakan dianggap legal jika memiliki peraturan sebagai payung hukum yang jelas. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 95 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menjadi payung hukum yang menaungi pelaksanaan SIAK.

Adanya Permendagri diatas dapat kita ketahui bahwa SIAK dapat mempertanggung jawabkan legalitasnya. Tidak hanya itu keuntungan dengan adanya payung hukum yang menaungi SIAK, mampu membawa tujuan ke arah yang lebih jelas. Oleh karena itu, penerapan SIAK ini bisa berjalan sesuai yang diharapkan.

b. Penataan Kelembagaan

Dalam implementasi SIAK membutuhkan badan/organisasi yang melaksanakan kebijakan tersebut. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh adalah instansi yang melaksanakan kebijakan penerapan SIAK dalam penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil. R Y

c. Penyediaan Sarana dan Prasarana

Pendukung dari implementasi SIAK dari segi sarana dan prasarana utama di Disdukcapil Kota Banda Aceh adalah perangkat komputer, printer, dan lain sebagainya. Kedua perangkat tersebut dibutuhkan untuk penerapan SIAK dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Tabel 4. 4.
Prasarana Kerja

No	Uraian	Jumlah	Satuan	Kondisi
1.	Kendaraan operasional Roda 4	3	Unit	Baik
2.	Meja staf	38	Unit	Baik
3.	Kursi Kerja	44	Unit	Baik
4.	Meja Eselon 3	6	Unit	Baik
5.	Kursi eselon 3	6	Unit	Baik
6.	Komputer	44	Unit	Baik
7.	Printer	44	Unit	Baik
8.	Printer KK	1	Unit	Baik
9.	UPS	10	Unit	Baik
10.	Filling Kabinet	3	Unit	Baik
11.	Lemari Arsip 2 Pintu	3	Unit	Baik
12.	Meja Pelayanan	15	Unit	Baik
13.	Server	3	Unit	Baik
14.	Lemari arsip Kayu	3	Unit	Baik
15.	Mesin Absensi	1	Unit	Baik
16.	TV	4	Unit	Baik
17.	Dispenser	3	Unit	Baik
18.	Brankas Besi	1	Unit	Baik
19.	FaxcimiIe/Telepon	1	Unit	Baik
20.	Wireless	1	Unit	Baik
21.	Scanner	8	Unit	Baik
22.	Perangkat KTP el (lengkap)	4	Unit	Baik
23.	Camera Digital	5	Unit	Baik
24.	Printer KTP el	2	Unit	Baik
25.	Mesin Antrian online	1	Unit	Baik
26.	Mesin penghancur kertas	1	Unit	Baik
27.	Kursi Roda	1	Unit	Baik
28.	Table (Tab)	2	Unit	Baik
29.	SwitchHub	5	Unit	Baik

d. Sumber Daya Manusia Sebagai Pendukung

Adanya sumber daya menjadi salah satu sasaran kebijakan dalam implementasi SIAK. Bentuk Sumber daya sebagai pendukung dalam

implementasi SIAK di Disdukcapil Kota Banda Aceh adalah adanya pelatihan pegawai yang dipanggil ke pusat yang nantinya membawa ilmu untuk dibagi ke pegawai lainnya dalam pengelolaan SIAK.

2. Faktor Penghambat

a. Jaringan

Kendala jaringan yang sering terjadi dalam implementasi SIAK di Disdukcapil Kota Banda Aceh menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena jaringan SIAK ini berada di pusat sehingga jika adanya gangguan jaringan di pusat, di lokal juga terjadi gangguan jaringan.

b. Perangkat Pendukung

Perangkat utama sebagai pendukung SIAK di Disdukcapil Kota Banda Aceh yaitu komputer kebanyakan sudah jadul sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk membuka SIAK dan bahkan terkadang ngelag, sehingga memperlambat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. - R A N I R Y

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian dan analisis data yang sudah disajikan diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi SIAK Terpusat dalam peningkatan pelayanan publik di Disdukcapil Banda Aceh sudah berjalan dengan baik. Merujuk pada teori implementasi kebijakan menurut George C.Edwards III yang meliputi 4 indikator yaitu komunikasi di Disdukcapil Kota Banda tidak disosialisasikan mengenai SIAK kepada masyarakat, yang disosialisasikan hanya mengenai pengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil, sumber dayanya telah memadai sebagai pemberi pelayanan melalui SIAK kerana pendidikan pegawainya di dominasi S1 dan S2, disposisi sudah berhasil dilihat dari kemampuan dalam mengelola SIAK dan struktur birokrasi mengenai SOP pada Disdukcapil Kota Banda Aceh sudah ada SOP yang jelas mengenai pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Namun, untuk aplikasi SIAK di Disdukcapil Kota Banda Aceh tidak mempunyai standar pelayanan secara khusus. Secara keseluruhan empat indikator tersebut belum terlaksanakan secara optimal dan terdapat hambatan seperti tidak ada pengangkatan birokrat yang menyebabkan kekurangan pegawai.
2. Faktor pendukung dalam implementasi SIAK Terpusat dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda

Aceh,yaitu adanya pelatihan atau bimbingan teknis mengenai SIAK Terpusat bagi pegawai Disdukcapil Kota Banda Aceh. Selain itu sarana seperti komputer, laptop, printer, dan adanya ruang tunggu yang nyaman, untuk kenyamanan masyarakat menjadi faktor pendukung dalam proses implementasi SIAK Disdukcapil Kota Banda Aceh.

3. Faktor penghambat dalam implementasi SIAK Terpusat dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh, yaitu adanya permasalahan jaringan dan perangkat jadul yang terkadang membuat pelayanan menjadi lambat saat menunggu jaringannya kembali normal.

5.2. Saran

Dalam implementasi SIAK Terpusat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh terus meningkatkan pelayanan dengan melakukan berbagai inovasi yang mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan, baik secara online maupun offline. Dengan demikian, dapat meningkatkan pelayanan publik yang mampu mengimplementasikan seluruh kebijakan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

AG. Subarsono, Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori Dan Aplikasi).
(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011)

Dr. Zuchri Abdussamad, Metode Penelitian Kualitatif (Makassar: Syakir Media Press, 2021)

Irianto, Bahtiar, Yoyon, Kebijakan Pembaruan Pendidikan (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011). Hal 34

Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D
(Bandung: Alfabeta 2017)

Rohman, Arif, Kebijakan Pendidikan: Analisis Dinamika Formulasi dan Implementasi (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012). Hal 86.

Sumaryadi, Nyoman. “Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah,”
2005.

Jurnal:

Aprilia, R, and R Wijaya. “Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Siak) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota” Jurnal Registratie 2, no. 2 (2020): 107–20

Afandi, Sofyan. “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana Provinsi Papua Barat.” Nber Working Papers, 2022, 10.

Dian Astari Nur. “Kesiapan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Dalam Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Terpusat Tahun 2021.” Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents 3, no. April (2021): 49–58.

- Dwireza, Dimas. "Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Pelayanan Penerbitan KTP- Elektronik (Ktp El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh," 2018, 1-10.
- Hadi, Sumasno. "PHadi, S. (2010). Pemeriksaan Keabsahan. 21–Pemeriksaan Keabsahan," 2010, 21–22.
- Mekarisce, Arnild Augina. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 2020.
- Nurhikmah Siti, Herman Murdiansyah, & Fibriyanita Fika. "Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Proses Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Banjarmasin," 2021, 1–15.
- Rifani, Dea, and Suci Megawati. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui 19 Di Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban." *Publika* 11, no. 1 (2023): 1373–86.
- Ripa'i, Ahmad. "Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi Menuju Single Identity Number Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat." *Jurnal Dukcapil* 6, no. 1 (2018): 67–85.
- Ririmasse, Gabriella. "Implementasi Aplikasi Siak Terpusat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Ambon Provinsi Maluku," 2022, 10.
- Subagja, Dikdik. "Gaya Komunikasi Ketua Sakamichi Squad Bandung (Ssb) Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya." *Unikom*, no. 2009 (2018): 49– 63.

Syahrhan. “Teknik Data Dalam Penelitian Ilmiah Triangulasi Metode.” Jurnal Teknik Data Dalam Penelitian Ilmiah Triangulasi Metode 1, no. 1 (2023): 53–61.

Skripsi:

Ghufranullah. “Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Menangani Permasalahan Pekerja Anak Di Kota Banda Aceh.” Skripsi, 2022, 88.

Mudhalifah, S. “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan ...,” 2014, 152.

Kumala Anggraini Tamher. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2018.

Purba, J F. “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi Tentang Pengurusan KTP EL-Di Kantor Camat Medan Baru Kota Medan),” 2018.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-. “Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan,” n.d.

Artikel/web resmi:

“1.-RENSTRA-DISDUKCAPIL-TAHUN-2023-2026.”

Databoks. “10 Negara Dengan Jumlah Penduduk Terbanyak Di Dunia Maret 2024,” 2019.

Kependudukan, Direktorat Jenderal Dan Pencatatan Sipil, Kemendagri. “Tuntas! Semua Kabupaten/Kota Di Indonesia Rampung Terapkan SIAK Terpusat,” 2022.

Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat,
2020.



LAMPIRAN

Lampiran 1 SOP Pelayanan

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	<p>Masyarakat hadir dan melengkapi persyaratan:</p> <p>a. Persyaratan administrasi Kartu Keluarga (KK) baru :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir F.1-02 - KTP Elektronik - Dokumen atau Bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting <p>b. Persyaratan administrasi Kartu Keluarga (KK) pindah datang:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir F.1-02 - KTP Elektronik - Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) bagi Pendetang dari Luar Kota Banda Aceh <p>c. Persyaratan Administrasi KK Penambahan dan Pengurangan Anggota Keluarga :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir F.1-02 - Surat Keterangan lahir bagi penambahan anak - Surat Keterangan Meninggal bagi pengurangan anggota keluarga yang meninggal <p>d. Persyaratan Administrasi KK Penambahan gelar :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir F.1-02 - Rekaman Ijazah - Kartu Keluarga (KK) asli - KTP Elektronik asli <p>e. Persyaratan Penggantian Kartu Keluarga (KK) hilang :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir F.1-02 - Surat Kehilangan dari kepolisian - KTP Elektronik <p>f. Persyaratan Perubahan Biodata Penduduk :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir F.1-06 - Kartu Keluarga (KK) dan KTP Elektronik - Dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Mengambil nomor antrian] --> B[Mendapatkan informasi] B --> C[Pengisian formulir] C --> D[Penyerahan berkas kepada petugas operator (front office)] D --> E[Pengambilan Resi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengambil nomor antrian pada mesin antrian yang telah tersedia; - Mendapatkan informasi tentang proses penerbitan Kartu Keluarga (KK) serta mengisi formulir permohonan; - Masyarakat menunggu panggilan sesuai dengan urutan pada kursi tunggu yang telah disediakan; - Masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan nomor antrian dan menyerahkan berkas persyaratan yang sudah dilengkapi sebelumnya kepada petugas operator pada counter pelayanan;

		<ul style="list-style-type: none"> - Petugas operator memeriksa kelengkapan berkas data Pemohon. Jika berkas lengkap akan diberikan bukti pengambilan dan dilakukan entry data ke dalam aplikasi dan mengajukan penerbitan Kartu Keluarga (KK); - Pejabat pengawas dan pejabat administrator melakukan verifikasi dan validasi secara elektronik penerbitan Kartu Keluarga (KK) secara berjenjang dan membubuhkan paraf; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menandatangani sertifikasi elektronik Kartu Keluarga (KK); - Operator mencetak Kartu Keluarga (KK) yang sudah disertifikasi oleh kepala dinas; - Kartu Keluarga (KK) diserahkan kepada petugas pengambilan untuk selanjutnya diserahkan kepada masyarakat. 		
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 jam s/d 1 hari kerja		
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya		
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)		
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Secara langsung melalui petugas pengaduan - Secara tertulis ke kotak saran/pengaduan - Melalui telepon dan SMS ke Nomor pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Nomor (0651) 21765 dan Nomor : 08116815919 - Facebook : Disdukcakil_Bna - Instagram : Disdukcakil_Bna - Twitter : Disdukcakil_Bna - WhatsApp : 08116815919 		
MANUFACTURING				
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran; 6. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; dan 7. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 43 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. 		
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir 2. Tempat parkir disabilitas 3. Ruang tunggu 4. Kursi tunggu 5. Mesin antrian online 6. Counter pelayanan 7. Counter pelayanan khusus disabilitas 8. Kursi roda 9. Televisi 10. Air Conditioner (AC) 11. Kipas angin 12. Dispencer </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 17. Maklumat Pelayanan 18. Toilet 19. Toilet khusus disabilitas 20. Komputer 21. Printer 22. Scanner 23. Server 24. UPS 25. Stabilizer 26. Jaringan internet 27. Perangkat KTP Elektronik 28. Ruang laktasi 29. Area bermain anak </td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir 2. Tempat parkir disabilitas 3. Ruang tunggu 4. Kursi tunggu 5. Mesin antrian online 6. Counter pelayanan 7. Counter pelayanan khusus disabilitas 8. Kursi roda 9. Televisi 10. Air Conditioner (AC) 11. Kipas angin 12. Dispencer 	<ol style="list-style-type: none"> 17. Maklumat Pelayanan 18. Toilet 19. Toilet khusus disabilitas 20. Komputer 21. Printer 22. Scanner 23. Server 24. UPS 25. Stabilizer 26. Jaringan internet 27. Perangkat KTP Elektronik 28. Ruang laktasi 29. Area bermain anak
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir 2. Tempat parkir disabilitas 3. Ruang tunggu 4. Kursi tunggu 5. Mesin antrian online 6. Counter pelayanan 7. Counter pelayanan khusus disabilitas 8. Kursi roda 9. Televisi 10. Air Conditioner (AC) 11. Kipas angin 12. Dispencer 	<ol style="list-style-type: none"> 17. Maklumat Pelayanan 18. Toilet 19. Toilet khusus disabilitas 20. Komputer 21. Printer 22. Scanner 23. Server 24. UPS 25. Stabilizer 26. Jaringan internet 27. Perangkat KTP Elektronik 28. Ruang laktasi 29. Area bermain anak 			

2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	13. Meja pengaduan 14. Kotak pengaduan 15. Banner, Brosur 16. Standar Pelayanan	30. Pojok baca 31. Mesin penghancur kertas 32. Mobil operasional 33. Charger Telepon Selular
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; 2. SDM yang memiliki pengetahuan mekanisme pelayanan; dan 3. SDM yang menguasai penggunaan Aplikasi SIAK.	
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilaksanakan secara kontinu	
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang	
6.	Jaminan Pelayanan	mudah, cepat dan transparan	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Adanya petugas keamanan (sekuriti)	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pemantauan secara terus menerus oleh pimpinan	



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP ELEKTRONIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	<p>Masyarakat hadir dan melengkapi persyaratan:</p> <p>a. Persyaratan administrasi Perekaman KTP elektronik :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy Kartu Keluarga (KK) - Kartu Identitas Anak (KIA) Elektronik bagi yang sudah ada <p>b. Persyaratan administrasi KTP pindah datang :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) bagi Pendatang dari Luar Kota Banda Aceh - Fotocopy Kartu Keluarga (KK) <p>c. Persyaratan administrasi Penggantian KTP Elektronik (Rusak):</p> <ul style="list-style-type: none"> - KTP Elektronik (Asli) <p>d. Persyaratan administrasi Kehilangan KTP Elektronik :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan dari kepolisian bagi KTP Elektronik yang hilang - Fotocopy Kartu Keluarga (KK) <p>d. Persyaratan administrasi perubahan biodata :</p> <ul style="list-style-type: none"> - KTP Elektronik (asli) - Kartu Keluarga (KK) asli - Fotocopy Buku Nikah bagi penggantian status karena perkawinan - Fotocopy Akta Perceraian bagi penggantian status karena perceraian - Fotocopy Ijazah terakhir bagi penambahan gelar keserjanaan - Fotocopy Surat Keputusan Pengangkatan dan/atau pemberhentian bagi Pekerja.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Mengambil nomor antrian] --> B[Mendapatkan informasi] B --> C[Pengisian Formulir] C --> D[Penyerahan berkas kepada petugas Operator (front office)] D --> E[Pengambilan Resi] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengambil nomor antrian pada mesin antrian yang telah tersedia; - Mendapatkan informasi tentang proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik serta mengisi formulir permohonan; - Masyarakat menunggu panggilan sesuai dengan urutan pada kursi tunggu yang telah disediakan; - Masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan nomor antrian dan menyerahkan berkas persyaratan yang sudah dilengkapi sebelumnya kepada petugas operator pada counter pelayanan; - Petugas operator memeriksa kelengkapan berkas data Pemohon. Jika berkas lengkap akan diberikan bukti pengambilan dan dilakukan entry data ke dalam aplikasi dan mengajukan Penerbitan KTP Elektronik; - Operator mencetak KTP Elektronik yang sudah disertifikasi oleh kepala dinas; - KTP Elektronik diserahkan kepada petugas pengambilan untuk selanjutnya diserahkan kepada masyarakat.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 jam s/d 1 hari kerja		
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya		
5.	Produk Pelayanan	KTP Elektronik		
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Secara langsung melalui petugas pengaduan - Secara tertulis ke kotak saran/pengaduan - Melalui telepon dan SMS ke Nomor pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Nomor : (0651) 21765 dan Nomor : 08116815919 - Facebook : Disdukcapi Bna - Instagram : disdukcapi_bn - Twitter : disdukcapi_bn - WhatsApp : 08116815919 		
MANUFACTURING				
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran; 6. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; dan 7. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 43 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. 		
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir 2. Tempat parkir disabilitas 3. Ruang tunggu 4. Kursi tunggu 5. Mesin antrian online 6. Counter pelayanan 7. Counter pelayanan khusus disabilitas 8. Kursi roda 9. Televisi 10. Air Conditioner (AC) 11. Kipas angin 12. Dispencer 13. Meja pengaduan 14. Kotak pengaduan 15. Banner, Brosur 16. Standar Pelayanan </td> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 17. Maklumat Pelayanan 18. Toilet 19. Toilet khusus disabilitas 20. Komputer 21. Printer 22. Scanner 23. Server 24. UPS 25. Stabilizer 26. Jaringan internet 27. Perangkat KTP Elektronik 28. Ruang laktasi 29. Arena bermain anak 30. Pojok baca 31. Mesin penghancur kertas 32. Mobil operasional 33. Charger Telepon Selular </td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir 2. Tempat parkir disabilitas 3. Ruang tunggu 4. Kursi tunggu 5. Mesin antrian online 6. Counter pelayanan 7. Counter pelayanan khusus disabilitas 8. Kursi roda 9. Televisi 10. Air Conditioner (AC) 11. Kipas angin 12. Dispencer 13. Meja pengaduan 14. Kotak pengaduan 15. Banner, Brosur 16. Standar Pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 17. Maklumat Pelayanan 18. Toilet 19. Toilet khusus disabilitas 20. Komputer 21. Printer 22. Scanner 23. Server 24. UPS 25. Stabilizer 26. Jaringan internet 27. Perangkat KTP Elektronik 28. Ruang laktasi 29. Arena bermain anak 30. Pojok baca 31. Mesin penghancur kertas 32. Mobil operasional 33. Charger Telepon Selular
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir 2. Tempat parkir disabilitas 3. Ruang tunggu 4. Kursi tunggu 5. Mesin antrian online 6. Counter pelayanan 7. Counter pelayanan khusus disabilitas 8. Kursi roda 9. Televisi 10. Air Conditioner (AC) 11. Kipas angin 12. Dispencer 13. Meja pengaduan 14. Kotak pengaduan 15. Banner, Brosur 16. Standar Pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 17. Maklumat Pelayanan 18. Toilet 19. Toilet khusus disabilitas 20. Komputer 21. Printer 22. Scanner 23. Server 24. UPS 25. Stabilizer 26. Jaringan internet 27. Perangkat KTP Elektronik 28. Ruang laktasi 29. Arena bermain anak 30. Pojok baca 31. Mesin penghancur kertas 32. Mobil operasional 33. Charger Telepon Selular 			
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; 2. SDM yang memiliki pengetahuan mekanisme pelayanan; dan 3. SDM yang menguasai penggunaan Aplikasi SIAK. 		
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilaksanakan secara kontinu. 		

5.	Jumlah pelaksana	Maksimal 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Mudah, cepat dan transparan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Adanya petugas keamanan (sekuriti)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pemantauan secara terus menerus oleh pimpinan

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	<p>Masyarakat hadir dan melengkapi persyaratan ;</p> <p>a. Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) berusia 0 sampai 5 Tahun sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy Akta Kelahiran; - Fotocopy Kartu Keluarga orang tua/wali; dan - Fotocopy KTP Elektronik kedua orang tua/wali. <p>b. Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) berusia 5 sampai 17 Tahun (-)1 hari sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy Akta Kelahiran; - Fotocopy Kartu Keluarga; - Fotocopy KTP-el kedua orang tua/wali; dan - Pas photo warna ukuran 2 x 3 sebanyak 1 Lembar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengambil nomor antrian pada mesin antrian yang telah tersedia; - Mendapatkan informasi tentang proses penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) serta mengisi formulir permohonan; - Masyarakat menunggu panggilan sesuai dengan urutan pada kursi tunggu yang telah disediakan; - Masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan nomor antrian dan menyerahkan berkas persyaratan yang sudah dilengkapi sebelumnya kepada petugas operator pada counter pelayanan; - Petugas operator memeriksa kelengkapan berkas data pemohon. Jika berkas lengkap akan diberikan bukti pengambilan dan dilakukan entry data ke dalam aplikasi dan mengajukan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA); - Pejabat pengawas dan pejabat administrator melakukan verifikasi dan validasi secara elektronik penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) secara berjenjang dan membubuhkan paraf; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menandatangani sertifikasi Kartu Identitas Anak (KIA); - Operator mencetak Kartu Identitas Anak (KIA) yang sudah disertifikasi oleh kepala dinas; - Kartu Identitas Anak (KIA) diserahkan kepada petugas pengambilan untuk selanjutnya diserahkan kepada masyarakat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 jam s/d 1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Secara langsung melalui petugas pengaduan - Secara tertulis ke kotak saran/pengaduan

		<ul style="list-style-type: none"> - Melalui telepon dan SMS ke Nomor pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Nomor : (0651) 21765 dan Nomor : 08116815919 - Facebook : Disdukcapil Bna - Instagram : disdukcapil_bna - Twitter : disdukcapil_bna - WhatsApp : 08116815919 		
MANUFACTURING				
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran; 6. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; dan 7. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 43 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. 		
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir 2. Tempat parkir disabilitas 3. Ruang tunggu 4. Kursi Tunggu 5. Mesin antrian online 6. Counter pelayanan 7. Counter pelayanan khusus disabilitas 8. Kursi roda 9. Televisi 10. Air Conditioner (AC) 11. Kipas angin 12. Dispencer 13. Meja pengaduan 14. Kotak pengaduan 15. Banner, Erosur 16. Standar Pelayanan </td> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 17. Makhumat Pelayanan 18. Toilet 19. Toilet khusus disabilitas 20. Komputer 21. Printer 22. Scanner 23. Server 24. UPS 25. Stabilizer 26. Jaringan internet 27. Perangkat KTP Elektronik 28. Ruang laktasi 29. Area bermain anak 30. Pojok baca 31. Mesin penghancur kertas 32. Mobil operasional 33. Charger Telepon Selular </td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir 2. Tempat parkir disabilitas 3. Ruang tunggu 4. Kursi Tunggu 5. Mesin antrian online 6. Counter pelayanan 7. Counter pelayanan khusus disabilitas 8. Kursi roda 9. Televisi 10. Air Conditioner (AC) 11. Kipas angin 12. Dispencer 13. Meja pengaduan 14. Kotak pengaduan 15. Banner, Erosur 16. Standar Pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 17. Makhumat Pelayanan 18. Toilet 19. Toilet khusus disabilitas 20. Komputer 21. Printer 22. Scanner 23. Server 24. UPS 25. Stabilizer 26. Jaringan internet 27. Perangkat KTP Elektronik 28. Ruang laktasi 29. Area bermain anak 30. Pojok baca 31. Mesin penghancur kertas 32. Mobil operasional 33. Charger Telepon Selular
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir 2. Tempat parkir disabilitas 3. Ruang tunggu 4. Kursi Tunggu 5. Mesin antrian online 6. Counter pelayanan 7. Counter pelayanan khusus disabilitas 8. Kursi roda 9. Televisi 10. Air Conditioner (AC) 11. Kipas angin 12. Dispencer 13. Meja pengaduan 14. Kotak pengaduan 15. Banner, Erosur 16. Standar Pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 17. Makhumat Pelayanan 18. Toilet 19. Toilet khusus disabilitas 20. Komputer 21. Printer 22. Scanner 23. Server 24. UPS 25. Stabilizer 26. Jaringan internet 27. Perangkat KTP Elektronik 28. Ruang laktasi 29. Area bermain anak 30. Pojok baca 31. Mesin penghancur kertas 32. Mobil operasional 33. Charger Telepon Selular 			
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; 2. SDM yang memiliki pengetahuan mekanisme pelayanan; dan 3. SDM yang menguasai penggunaan Aplikasi SIAK. 		
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilaksanakan secara kontinu. 		
5.	Jumlah pelaksana	Maksimal 5 orang		
6.	Jaminan Pelayanan	Mudah, cepat dan transparan		
7.	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Adanya petugas keamanan (sekuriti)		
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pemantauan secara terus menerus oleh pimpinan		

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	<p>Masyarakat hadir dan melengkapi persyaratan :</p> <p>a. Persyaratan administrasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengisi formulir F-2.01; - Fotocopy Surat Keterangan kelahiran dari dokter/bidan/ penolong kelahiran (asli hanya diperlihatkan); - Fotocopy Kutipan Akta Nikah atau Kutipan Akta perkawinan orang tua; - Fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan KTP-elektronik orang tua; dan - Fotocopy KTP elektronik saksi 2 (dua) orang. <p>b. Persyaratan administrasi bagi anak yang tidak diketahui asal usul atau keberadaan orang tuanya</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengisi formulir F-2.01; - Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dari Kepolisian; - Fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan KTP Elektronik Pelapor; - Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data Kelahiran yang ditandatangani oleh wali/penanggungjawab; dan - Fotocopy KTP Elektronik saksi 2 (dua) Orang. <p>c. Persyaratan administrasi Kehilangan Akta Kelahiran</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengisi formulir F-2.01; dan - Surat Kehilangan dari kepolisian. <p>d. Persyaratan administrasi perubahan nama pada Akta Kelahiran</p> <ul style="list-style-type: none"> - Akta Kelahiran asli; - Surat Keputusan Penetapan Pengadilan; - Kartu Keluarga (KK) asli; dan - KTP Elektronik (asli) dan KIA (asli) bagi yang sudah memiliki. <p>e. Persyaratan administrasi bagi anak yang membutuhkan perlindungan khusus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengisi formulir F-2.01; - Fotocopy Surat Keterangan kelahiran dari dokter/bidan/ penolong kelahiran (asli hanya diperlihatkan); - Fotocopy Kutipan Akta Nikah; - Fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan KTP Elektronik orang tua; dan - Fotocopy KTP Elektronik saksi 2 (dua) Orang. <p>e. Persyaratan administrasi bagi orang yang belum pernah memiliki Akta Kelahiran (orang yang sudah tua, orang dalam keadaan tertentu, force majeure)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengisi formulir F-2.01; - Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data Kelahiran (Surat SPTJM dibuat karena tidak memiliki buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah tetapi status hubungan dalam KK menunjukkan sebagai suami istri); - Fotocopy KTP Elektronik yang bersangkutan; - Fotocopy Kartu Keluarga (KK); - Fotocopy KTP Elektronik saksi 2 (dua) Orang.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Mengambil nomor antrian] --> B[Mendapatkan informasi] B --> C[Pengisian formulir] C --> D[Penyerahan berkas kepada petugas operator (front office)] D --> E[Pengambilan Resi] </pre>

		<p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengambil nomor antrian pada mesin antrian yang telah tersedia; - Mendapatkan informasi tentang proses Penerbitan Akta kelahiran serta mengisi formulir permohonan; - Masyarakat menunggu panggilan sesuai dengan urutan pada kursi tunggu yang telah disediakan; - Masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan nomor antrian dan menyerahkan berkas persyaratan yang sudah dilengkapi sebelumnya kepada petugas operator pada counter pelayanan; - Petugas operator memeriksa kelengkapan berkas data pemohon. Jika berkas lengkap akan diberikan bukti pengambilan dan dilakukan entry data ke dalam aplikasi dan mengajukan Penerbitan Akta kelahiran; - Pejabat pengawas dan pejabat administrator melakukan verifikasi dan validasi secara elektronik Penerbitan Akta kelahiran secara berjenjang dan membubuhkan paraf; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menandatangani sertifikasi Akta Kelahiran; - Operator mencetak Akta Kelahiran yang sudah disertifikasi oleh Kepala Dinas; - Akta Kelahiran diserahkan kepada petugas pengambilan untuk selanjutnya diserahkan kepada masyarakat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 jam s/d 1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Akta Kelahiran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Secara langsung melalui petugas pengaduan - Secara tertulis ke kotak saran/pengaduan - Melalui telepon dan SMS ke Nomor pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Nomor : (0651) 21765 dan Nomor : 08116815919 - Facebook : Disdukcapil Bna - Instagram : disdukcapil_bna - Twitter : disdukcapil_bna - WhatsApp : 08116815919
MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran; 6. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; dan 7. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 43 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="0"> <tr> <td>1. Tempat parkir</td> <td>17. Maklumat Pelayanan</td> </tr> <tr> <td>2. Tempat parkir disabilitas</td> <td>18. Toilet</td> </tr> <tr> <td>3. Ruang tunggu</td> <td>19. Toilet khusus disabilitas</td> </tr> <tr> <td>4. Kursi tunggu</td> <td>20. Komputer</td> </tr> <tr> <td>5. Mesin antrian online</td> <td>21. Printer</td> </tr> <tr> <td>6. Counter pelayanan</td> <td>22. Scanner</td> </tr> <tr> <td>7. Counter pelayanan khusus disabilitas</td> <td>23. Server</td> </tr> <tr> <td>8. Kursi roda</td> <td>24. UPS</td> </tr> <tr> <td>9. Televisi</td> <td>25. Stabilizer</td> </tr> <tr> <td>10. Air Conditioner (AC)</td> <td>26. Jaringan internet</td> </tr> <tr> <td>11. Kipas angin</td> <td>27. Perangkat KTP Elektronik</td> </tr> <tr> <td>12. Dispencer</td> <td>28. Ruang laktasi</td> </tr> <tr> <td>13. Meja pengaduan</td> <td>29. Area bermain anak</td> </tr> <tr> <td>14. Kotak pengaduan</td> <td>30. Pojok baca</td> </tr> <tr> <td>15. Banner, Brosur</td> <td>31. Mesin penghancur kertas</td> </tr> <tr> <td>16. Standar Pelayanan</td> <td>32. Mobil operasional</td> </tr> <tr> <td></td> <td>33. Charger Telepon Selular</td> </tr> </table>	1. Tempat parkir	17. Maklumat Pelayanan	2. Tempat parkir disabilitas	18. Toilet	3. Ruang tunggu	19. Toilet khusus disabilitas	4. Kursi tunggu	20. Komputer	5. Mesin antrian online	21. Printer	6. Counter pelayanan	22. Scanner	7. Counter pelayanan khusus disabilitas	23. Server	8. Kursi roda	24. UPS	9. Televisi	25. Stabilizer	10. Air Conditioner (AC)	26. Jaringan internet	11. Kipas angin	27. Perangkat KTP Elektronik	12. Dispencer	28. Ruang laktasi	13. Meja pengaduan	29. Area bermain anak	14. Kotak pengaduan	30. Pojok baca	15. Banner, Brosur	31. Mesin penghancur kertas	16. Standar Pelayanan	32. Mobil operasional		33. Charger Telepon Selular
1. Tempat parkir	17. Maklumat Pelayanan																																			
2. Tempat parkir disabilitas	18. Toilet																																			
3. Ruang tunggu	19. Toilet khusus disabilitas																																			
4. Kursi tunggu	20. Komputer																																			
5. Mesin antrian online	21. Printer																																			
6. Counter pelayanan	22. Scanner																																			
7. Counter pelayanan khusus disabilitas	23. Server																																			
8. Kursi roda	24. UPS																																			
9. Televisi	25. Stabilizer																																			
10. Air Conditioner (AC)	26. Jaringan internet																																			
11. Kipas angin	27. Perangkat KTP Elektronik																																			
12. Dispencer	28. Ruang laktasi																																			
13. Meja pengaduan	29. Area bermain anak																																			
14. Kotak pengaduan	30. Pojok baca																																			
15. Banner, Brosur	31. Mesin penghancur kertas																																			
16. Standar Pelayanan	32. Mobil operasional																																			
	33. Charger Telepon Selular																																			
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> SDM yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil; SDM yang memiliki pengetahuan mekanisme pelayanan; dan SDM yang menguasai penggunaan Aplikasi SIAK. 																																		
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> Supervisi atasan langsung; Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan Dilaksanakan secara kontinu. 																																		
5.	Jumlah pelaksana	Maksimal 5 orang																																		
6.	Jaminan pelayanan	Mudah, cepat dan transparan																																		
7.	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Adanya petugas keamanan (sekuriti)																																		
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pemantauan secara terus menerus oleh pimpinan																																		

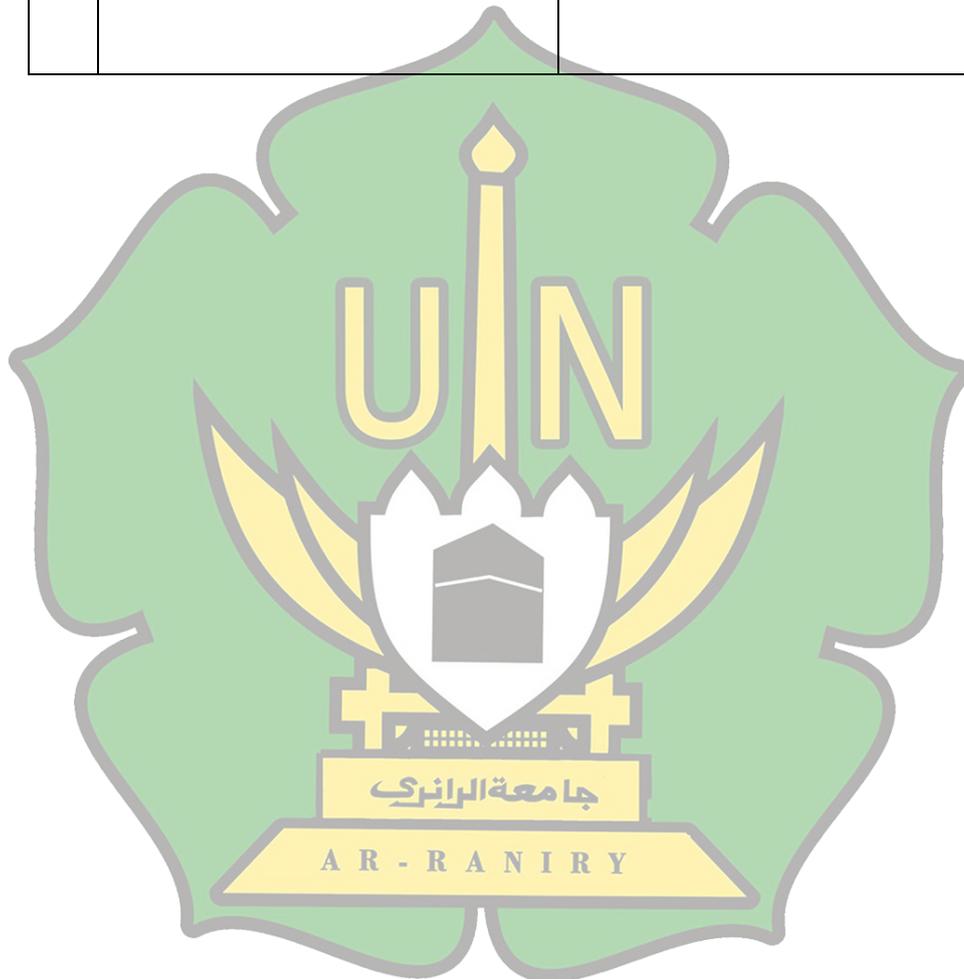
جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Lampiran 2 Pertanyaan Penelitian

No	Informan	Pertanyaan
1	Sekretaris Disdukcapil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pengelolaan SIAK di Disdukcapil Kota Banda Aceh 2. Bagaimana implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kota Banda Aceh? 3. Apakah pegawai atau staf Di Disdukcapil Kota Banda Aceh telah menguasai tugas dan fungsinya? 4. Apakah ada sosialisasi atau informasi mengenai SIAK ini yang disampaikan kepada masyarakat atau informasi mengenai pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan? 5. Apakah ada faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi SIAK? 6. Apakah selama beberapa tahun belakangan ada pengangkatan pegawai untuk membantu ASN yang ada Di Disdukcapil ini dalam pengelolaan aplikasi SIAK?
2	Kasi SIAK	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada SOP yang digunakan oleh pegawai Di Disdukcapil Kota Banda Aceh sebagai petunjuk atau pedoman dalam penerapan SIAK? 2. Bagaimana mekanisme/prosedur yang ada dalam penerapan SIAK? 3. Apakah ada kejelasan informasi yang diinstruksikan oleh atasan dapat dipahami oleh setiap bidang dalam pelaksanaan aplikasi SIAK? 4. Apakah Fasilitas yang digunakan sebagai pendukung penerapan SIAK Di Disdukcapil sudah memadai atau lengkap?
3	Operator SIAK	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja pelayanan dalam aplikasi SIAK Di Disdukcapil Kota Banda Aceh

4	Masyarakat	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas Di Disdukcapil Kota Banda Aceh?2. Apakah proses pelayanan Di Disdukcapil Kota Banda Aceh itu cepat, mudah dan tidak berbelit belit?
---	------------	---



Lampiran 3 Surat Keputusan Dekan FSIP



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 172/Un.08/FISIP/Kp.07.6/01/2024

TENTANG
PENGGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
 b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;
 c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;
 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag, RI;
 10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KM.K.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
 11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
 12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 025.04.2.423925/2024, Tanggal 24 November 2023.
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **01 Desember 2023**
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
- KESATU** : Menunjuk dan mengangkat Saudara :
- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| 1. Muazzinah, M.P.A. | Sebagai pembimbing I |
| 2. Zakki Fuad Khalil, M.Si. | Sebagai pembimbing II |
- Untuk membimbing skripsi :
- | | |
|---------------|---|
| Nama | : Raihan Wilda |
| NIM | : 200802040 |
| Program Studi | : Ilmu Administrasi Negara |
| Judul | : Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh |
- KEDUA** : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.



- Tembusan:**
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
 3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
 4. Yang bersangkutan.



CS Scanner

Lampiran 4. Surat Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
Pemerintahan**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-551/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/03/2024
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh
Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **RAIHAN WILDA / 200802040**
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Mata Je 2

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 14 Maret 2024

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 17 September
2024

Eka Januar, M.Soc.Sc.

Lampiran 5. Surat Telah Menyelesaikan Penelitian Di Disdukcapil Kota Banda Aceh



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jalan Tgk. Abu Lam U No 7 Banda Aceh 23242
 Telp. (0651) 21765, Fax (0651) 21765, e-mail : disdukcapilbandaaceh@yahoo.com

Banda Aceh, 22 Maret 2023 M
 11 Ramadhan 1445 H

<p>Nomor : 070/ 007 Lampiran : Satu Lembar Hal : Pemberitahuan Selesai Penelitian</p>	<p>Kepada Yth; Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry di- Banda Aceh</p>
---	--

Sehubungan dengan surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh Nomor: 070/196/BNA/2024 tanggal 18 Maret 2024 hal Surat Rekomendasi Penelitian atas nama: Raihan Wilda, dapat kami sampaikan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian pengambilan Data (Pengumpul dan Wawancara) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, dengan judul "Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh."

Demikian untuk dimaklumi dan terima kasih.



جامعة الرانيري
AR - RANIRY



Kepala Dinas Kependudukan dan
 Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh,
Dra. Emilia Sovayana, M.Si
 Pembina Utama Muda
 NIP. 10740604 199302 2 001

Lampiran 6. Dokumentasi penelitian



Wawancara Dengan Ibu Nurhasanah,SE,M.Si Selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Banda Aceh



Wawancara Dengan Bapak Syafril, ST Selaku Kasi SIAK Disdukcapil Kota Banda Aceh



Wawancara Dengan Bapak Sbdul Hadi, Selaku Operator SIAK Di
DisdukcapiKota Banda Aceh



Wawancara dengan ibu Sinta Isafitri, selaku masyarakat yang menerima pelayanan
dari didukcapil kota banda aceh



Wawancara dengan ibu zura, selaku masyarakat yang menerima pelayanan dari didukcapil kota banda aceh



Wawancara dengan ibu Maharani, selaku masyarakat yang menerima pelayanan dari didukcapil Kota Banda Aceh

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Raihan Wilda
 Tempat Tanggal Lahir : Aceh Besar, 26 Agustus 2002
 Nomor Handphone : 081362341795
 Alamat : Gampong Geundring
 Email : raihanwilda26@gmail.com

Pendidikan

Sekolah Dasar : SD Negeri Gue Gajah
 Sekolah Menengah Pertama : SMP 17 Banda Aceh
 Sekolah Menengah Atas : MAN 2 Banda Aceh

Sertifikasi

Ma'had Jamiah : B | 2021 | Ma'had Jamiah
 TOEFL : 403 | 2024 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
 Komputer : A- | 2021 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
 Magang : A | 2023 | Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
 Kota Banda Aceh

Banda Aceh, April 2024

Raihan Wilda
NIM. 200802040