

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Disdukcapil Kabupaten Bogor

4.1.1 Profil Disdukcapil Kabupaten Bogor

Istilah “Catatan Sipil” adalah terminologi baku yang secara hukum membuat pencatatan seseorang menjadi jelas status hak sipilnya. Pada jaman Pemerintahan Hindia Belanda pencatatan sipil ditangani oleh Lembaga ‘Burgerlijk Stand’ disingkat menjadi BS yang artinya Catatan Kependudukan/Lembaga Catatan Sipil. Menurut Lie Oen Hock (1961), Lembaga Catatan Sipil merupakan suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukuan yang selengkap-lengkapya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan, dan kematian.

Menurut pasal 163 Indische Staatsregeling, penduduk Indonesia dibagi ke dalam 3 golongan yaitu Golongan Eropa, Golongan Timur Asing-Tionghoa-Bukan Tionghoa, dan Golongan Bumi Putera. Pemerintah Hindia Belanda, selanjutnya mewajibkan semua warga Golongan Eropa untuk mendaftarkan diri atas peristiwa kelahiran, perkawinan, perceraian, dan kematian. Dengan adanya BS tersebut membuat pemerintah saat itu lebih mudah dalam menyiapkan kebutuhan sandang, pangan, dan papan untuk Golongan Eropa sehingga membuat golongan tersebut lebih sejahtera dibandingkan golongan lainnya.

Kemudian atas instruksi Presidium Kabinet Ampera Nomor: 31/U/UN/12/66 menyatakan bahwa dalam pencatatan sipil tidak lagi dikenal adanya penggolongan penduduk dan seluruh kantor catatan sipil di Indonesia dinyatakan terbuka bagi seluruh penduduk. Peraturan tersebut berkembang seiring dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 tentang Penataan dan Peningkatan Pembinaan Penyelenggaraan Catatan Sipil dengan melakukan pembaharuan hingga tingkat Kotamadya/Kabupaten Daerah Tingkat II di seluruh Indonesia. Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 pasal 1 menyebutkan bahwa:

1. Menteri dalam negeri secara fungsional mempunyai kewenangan dan tanggung jawab terhadap penyelenggaraan Catatan Sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Kewenangan dan tanggung jawab dibidang Catatan Sipil adalah:
3. Penyelenggaraan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan akta perceraian bagi mereka yang bukan beragama Islam, akta pengakuan dan pengesahan anak.
4. Melakukan penyuluhan dan pengembangan kegiatan catatan sipil.
5. Penyediaan bahan dalam rangka perumusan kebijaksanaan di bidang kependudukan/kewarganegaraan.

Pada Pasal 5 dalam Keputusan Presiden No.12 1983 menyatakan “Kantor Catatan Sipil dalam rangka melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab di bidang catatan sipil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) Keputusan

Presiden ini adalah bertugas sebagai Pembantu Bupati/Wali kotamadya Kepala Daerah Tingkat II, kecuali untuk Daerah khusus Ibukota Jakarta bertugas sebagai pembantu Gubernur KDH Khusus Ibukota Jakarta”. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) pasal tersebut, Kantor Catatan Sipil memiliki fungsi menyelenggarakan:

1. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
2. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan
3. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian
4. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
5. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian
6. Penyimpanan dan Pemeliharaan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak, dan Akta Kematian
7. Penyediaan bahan dalam rangka perumusan kebijaksanaan di bidang kependudukan/kewarganegaraan

Pada Pasal 1 Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 1983 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kabupaten/Kotamadya menyebutkan:

1. Kantor Catatan Sipil Kabupaten/Kotamadya yang selanjutnya disebut Kantor Catatan Sipil adalah perangkat wilayah yang langsung berada dan bertanggungjawab kepada Bupati/Wali kotamadya Kepala Daerah Tingkat II sebagai Kepala Wilayah

2. Kantor Catatan Sipil dipimpin oleh seorang kepala. Dan pasal 2 Keputusan Menteri dalam Negeri tersebut menyebutkan bahwa: “Kantor Catatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati/Wali kotamadya Kepala Daerah Tingkat II dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan penyelenggaraan dan penyuluhan di bidang Catatan Sipil”. Serta pasal 3 peraturan tersebut juga menyebutkan bahwa untuk menyelenggarakan tugas pada pasal 2 tersebut, Kantor Catatan Sipil mempunyai fungsi:
 3. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran;
 4. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan;
 5. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian;
 6. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak;
 7. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian;
 8. Penyimpanan dan pemeliharaan Akta-akta Catatan Sipil;
 9. Melakukan Kegiatan Penyuluhan Catatan Sipil;
 10. Melakukan urusan Tata Usaha.

Dari ketentuan-ketentuan tersebut, maka tugas Catatan Sipil merupakan urusan Pemerintah Pusat yang dilimpahkan kepada Daerah melalui asas dekosentrasi. Dengan demikian Kantor Catatan Sipil adalah perangkat wilayah yang melaksanakan tugas pencatatan sipil. Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintahan di bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk kepada Daerah dan Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 150 Tahun 1998 tentang Pedoman

Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendaftaran Penduduk, maka Kantor Catatan Sipil berubah menjadi Dinas Pendaftaran Penduduk yang merupakan penggabungan Kantor Catatan Sipil dengan Sub Bagian Administrasi Kependudukan pada Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Bogor.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Dinas Kependudukan dan Kantor Catatan Sipil semula ialah dua entitas yang terpisah. Dinas Kependudukan adalah Perangkat Daerah Kabupaten Bogor, sedangkan Kantor Catatan Sipil merupakan instansi vertikal Departemen Dalam Negeri. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah tanggungjawab Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sejak tahun 2004 bergabung dengan BKKBN, baru pada tahun 2006 memisahkan diri dan menjadi Dinas yang mandiri. Karena ruangan tidak mencukupi untuk menampung seluruh pegawai dan masyarakat yang datang dalam hal permohonan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil secara langsung maka sejak tahun 2009 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor secara resmi pindah ke Jalan Bersih No. 1, Kelurahan Tengah Cibinong Bogor (bertukar tempat dengan Gedung Dinas BKKBN).

Pada Tahun 2016 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menerapkan program One Day Service (ODS) Pelayanan Akta Kelahiran,

hal ini berdampak pada membludaknya masyarakat yang datang ke Kantor Dinas dan menyebabkan penuhnya parkir kendaraan baik roda empat dan roda dua hingga memenuhi badan jalan utama di Jalan Bersih, hal ini menjadi perhatian Pemerintah Kabupaten Bogor sehingga dalam rangka memberikan solusi bagi ketertiban dan kenyamanan masyarakat baik pengguna jalan maupun penduduk pemohon pelayanan administrasi kependudukan, maka sejak awal tahun 2017 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara resmi pindah ke gedung ex Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral di Jalan Tegar Beriman, Kelurahan Pakansari Kecamatan Cibinong.

4.1.2 Visi dan Misi

VISI:

“Terwujudnya pelayanan prima serta tertib administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi”

MISI:

1. Meningkatkan pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat, akurat, mudah, murah dan transparan serta akuntabel
2. Meningkatkan pengelolaan data basis kependudukan dan pencatatan sipil melalui optimalisasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

3. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan melalui sosialisasi kebijakan kependudukan

4.1.3 Tugas dan Fungsi Unsur Organisasi Disdukcapil Kabupaten

Bogor

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas memiliki tugas membantu Bupati dalam memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan kebijakan teknis dinas daerah sesuai dengan lingkup tugasnya.

2. Sekretariat

Sekretariat memiliki tugas membantu dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas dalam melaksanakan pengelolaan kesekretariatan Dinas.

Sekretariat memiliki fungsi:

- 1) Pengkoordinasian penyusunan program, *monitoring*, evaluasi dan pelaporan;
- 2) Pengelolaan rumah tangga, tata usaha, dan kepegawaian;
- 3) Pengelolaan Keuangan; dan
- 4) Pengelolaan situs *web*.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris dan dibantu oleh:

a) Sub Bagian Program dan Pelaporan

Sub Bagian Program dan Pelaporan memiliki tugas yaitu membantu Sekretaris dalam melaksanakan pengelolaan dan penyusunan program dan pelaporan dinas. Sedangkan fungsinya meliputi:

1. Penyiapan bahan pengkoordinasian penyusunan program, *monitoring*, evaluasi dan pelaporan;
2. Pelaksanaan pengelolaan hubungan masyarakat;
3. Pengelolaan penyusunan anggaran; dan
4. Pengelolaan situs *web*.

b) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian memiliki tugas membantu Sekretaris dalam melaksanakan pengelolaan rumah tangga, tata usaha, dan kepegawaian dinas. Sedangkan fungsinya meliputi:

1. Pengelolaan rumah tangga dan tata usaha;
2. Pengelolaan barang/jasa;
3. Penyiapan bahan penyusunan kebijakan penataan organisasi; dan
4. Pengelolaan pelayanan administrasi kepegawaian.

c) Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan memiliki tugas membantu Sekretaris dalam melaksanakan pengelolaan keuangan dinas. Sedangkan fungsinya meliputi:

1. Penatausahaan keuangan; dan
2. Penyusunan laporan keuangan

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pembinaan, koordinasi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Penyelenggaraan tugas tersebut didukung dengan fungsi yang meliputi:

1. Penyusunan rencana kerja Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mengacu pada rencana strategis dinas;
2. Perumusan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
4. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
5. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
6. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
7. Pelaksanaan pendataan dan pengendalian penduduk non-permanen;
8. Pelaksanaan pembinaan, pengawasan, dan penerbitan dokumen kependudukan;

9. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pendaftaran penduduk; dan
10. Pelaksanaan dari fungsi lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugasnya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh Kepala Bidang yang dibantu oleh:

a) Seksi Identitas Penduduk

Seksi ini memiliki tugas membantu bidang tersebut dalam melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi, serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk. Dalam mendukung tugasnya, seksi ini memiliki fungsi:

1. Penyusunan rencana kerja yang mengacu pada rencana kerja bidang pelayanan Pendaftaran Penduduk;
2. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi dalam pelayanan Administrasi Kependudukan;
4. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
5. Pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan;
6. Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan penduduk yang berstatus Warga Negara Asing (WNA)

7. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia yang mengelola pendaftaran penduduk;
8. Pengumpulan dana sebagai bahan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk;
9. Pelaksanaan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk
10. Penyusunan laporan dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan Seksi Identitas Penduduk; dan
11. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

b) Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk

Seksi ini memiliki tugas yaitu membantu Kepala Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melaksanakan tugas penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi terkait pelayanan pindah datang dan pelaksanaan pendataan penduduk.

Fungsi dari seksi ini meliputi:

1. Penyusunan rencana kerja Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk mengacu pada rencana kerja Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
2. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pendataan, pengendalian dan pindah datang penduduk:

3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi dalam melakukan pendataan, pengendalian dan pindah datang penduduk;
4. Pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk;
5. Pelaksanaan penerbitan dokumen pindah datang penduduk;
6. Pelaksanaan pendataan dan pengendalian penduduk;
7. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendataan, pengendalian dan pindah datang penduduk;
8. Pengumpulan data sebagai bahan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pendataan, pengendalian dan pelayanan pindah datang penduduk;
9. Pelaksanaan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pendataan, pengendalian dan pelayanan pindah datang penduduk;
10. Penyusunan laporan dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk; dan
11. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh pimpinan yang sesuai dengan bidang tugasnya.

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pembinaan dan koordinasi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan yang berkaitan dengan bidang ini. Dalam mendukung tugasnya, bidang ini memiliki fungsi yang meliputi:

1. Penyusunan rencana kerja Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mengacu pada rencana kerja strategis dinas;
2. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
4. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
5. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
6. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
7. Pengendalian, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan pencatatan sipil;
dan
8. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Bidang yang dibantu oleh:

a) Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian

Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian memiliki tugas membantu Kepala Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian. Seksi ini memiliki fungsi yang meliputi:

1. Penyusunan rencana kerja Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian yang mengacu pada rencana kerja bidang pelayanan pencatatan sipil;
 2. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pencatatan kelahiran dan kematian;
 3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian;
 4. Pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian;
 5. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pencatatan kelahiran dan kematian;
 6. Pengumpulan data sebagai bahan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan administrasi kelahiran dan kematian;
 7. Pelaksanaan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan administrasi kelahiran dan kematian;
 8. Penyusunan laporan dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian; dan
 9. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.
- b) Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak, dan Pewarganegaraan
- Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak, dan Pewarganegaraan memiliki tugas membantu Kepala Bagian Pelayanan

Pendaftaran Penduduk dalam melaksanakan tugas penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi pelayanan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan. Fungsi dari seksi ini meliputi:

1. Penyusunan rencana kerja Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak, dan Pewarganegaraan yang mengacu pada rencana kerja bidang pelayanan pencatatan sipil;
2. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak, dan pewarganegaraan;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelayanan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak, dan pewarganegaraan;
4. Pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak, dan pewarganegaraan;
5. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak, dan pewarganegaraan;
6. Pengumpulan data sebagai bahan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan administrasi perkawinan, perceraian, perubahan status anak, dan pewarganegaraan;
7. Pelaksanaan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan administrasi perkawinan, perceraian, perubahan status anak, dan pewarganegaraan;

8. Penyusunan laporan dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak, dan Pewarganegaraan; dan
9. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam melakukan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang ini. Fungsi dari bidang ini meliputi:

1. Penyusunan perencanaan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan mengacu pada Rencana Strategis Dinas;
2. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
4. Pelaksanaan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
5. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan; dan

6. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugasnya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh:

a) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan memiliki tugas membantu Kepala Bagian Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam melaksanakan tugas penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan, teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia. Fungsi dari seksi ini meliputi:

1. Penyusunan rencana kerja Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mengacu pada rencana kerja bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
2. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis tata kelola infrastruktur, jaringan komunikasi data dan sumber daya manusia teknologi informasi;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi tata kelola infrastruktur, jaringan komunikasi data;
4. Pelaksanaan tata kelola dan pemeliharaan infrastruktur dan jaringan komunikasi data;

5. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
6. Pengumpulan data sebagai bahan penyusunan petunjuk teknik penyelenggaraan tata kelola infrastruktur, jaringan komunikasi data dan sumber daya manusia teknologi informasi;
7. Pelaksanaan penyusunan petunjuk teknis tata kelola infrastruktur, jaringan komunikasi data dan sumber daya manusia teknologi informasi;
8. Penyusunan laporan dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; dan
9. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugasnya.

b) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan

Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan memiliki tugas membantu Kepala Bagian Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan. Fungsi dari seksi ini meliputi:

- a. Penyusunan rencana kerja Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan mengacu pada rencana kerja bidang pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;

- b. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pengelolaan aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian database kependudukan;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pengelolaan aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian *database* kependudukan;
- d. Pelaksanaan pengembangan aplikasi dan pengolahan *database* kependudukan;
- e. Pengumpulan data sebagai bahan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pengembangan aplikasi dan pengolahan *database* kependudukan;
- f. Pelaksanaan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pengembangan aplikasi dan pengolahan *database* kependudukan;
- g. Penyusunan laporan dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, dan pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta

pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Bidang ini memiliki fungsi yang meliputi:

1. Penyusunan perencanaan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mangacu pada rencana strategis dinas;
2. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
4. Pelaksanaan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
5. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan; dan
6. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

Dalam melaksanakan fungsinya, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh:

a) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

Seksi ini memiliki tugas membantu Kepala Bagian dalam melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan. Fungsi dari seksi ini meliputi:

1. Penyusunan rencana kerja Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan yang mengacu pada rencana kerja Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
2. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
4. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
5. Pengumpulan data sebagai bahan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
6. Pelaksanaan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
7. Pengumpulan, pengolahan, serta analisis data penyelenggaraan penyimpanan dokumen arsip kependudukan dan catatan sipil;
8. Penyelenggaraan penyimpanan dokumen arsip kependudukan dan catatan sipil;
9. Penyelenggaraan penataan dokumen arsip kependudukan dan catatan sipil;
10. Penyusunan petunjuk teknis penyimpanan dokumen arsip kependudukan dan catatan sipil;
11. Penyelenggaraan legalisasi dan kutipan kedua akta catatan sipil;
12. Penyusunan laporan dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan; dan

13. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

b) Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

Seksi ini memiliki tugas membantu Kepala Bagian pemanfaatan data dan inovasi pelayanan dalam penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan dan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Fungsi dari seksi ini meliputi:

1. Penyusunan rencana kerja Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan mengacu pada rencana kerja Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi Pelayanan;
2. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis kerjasama dan inovasi pelayanan kependudukan;
3. Pelaksanaan koordinasi kerjasama antar instansi dan inovasi pelayanan kependudukan;
4. Pelaksanaan kerjasama dan inovasi pelayanan kependudukan;
5. Pelaksanaan penyuluhan informasi program dan kegiatan penyelenggaraan kependudukan dan pencatatan sipil;
6. Pengumpulan data sebagai bahan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan kerjasama, inovasi pelayanan kependudukan, dan penyuluhan informasi program dan kegiatan penyelenggaraan kependudukan dan pencatatan sipil;

7. Pelaksanaan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan kerjasama, inovasi pelayanan kependudukan, dan penyuluhan informasi program dan kegiatan penyelenggaraan kependudukan dan pencatatan sipil;
8. Penyusunan laporan dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan; dan
9. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

7. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional adalah kelompok Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberi tugas, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan profesinya dalam upaya terciptanya kelancaran tugas Pemerintah Daerah. Nama dan jumlah dari jabatan fungsional tersebut ditentukan berdasarkan sifat, jenis, kebutuhan beban kerja yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

4.1.4 SIAK Terpusat

SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Terpusat merupakan sebuah inovasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai Administrasi Kependudukan (Adminduk). SIAK Terpusat berbasis digital dan data terintegrasi dalam satu pusat termasuk data kependudukan warga yang ada di dalam

maupun luar negeri, sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen Adminduk di mana pun dan kapan pun.

SIAK Terpusat ini merupakan jawaban atas arahan dari Menteri Dalam Negeri Tito Karnavian yang meminta agar pelayanan Adminduk dapat menjangkau WNI yang berada di luar negeri dan kemudahan pelayanan Adminduk lintas Kabupaten/Kota. Adaptasi sistem secara digital bukan merupakan sebuah pilihan namun merupakan sebuah kebutuhan seiring dengan perkembangan teknologi digital. Sistem terpusat ini mendukung Disdukcapil dalam melakukan pelayanan secara cepat, akurat, dan berkualitas (Dirjen Dukcapil, 2022).

4.2 Profil Informan

Dari hasil penelitian ini didapat tiga belas orang informan yang masing-masing merupakan orang yang terlibat langsung dengan proses pelaksanaan SIAK mulai dari Kepala Seksi SIAK yang mengepalai jalanya proses pelaksanaan SIAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, delapan orang operator SIAK yang berbeda beda bidang yang merupakan representatif dari bidangnya, dan empat orang masyarakat dilokasi penelitian yang sedang mengurus administrasi kependudukan.

Tabel 1. Profil Informan

| No | Nama | Posisi/Jabatan | Umur | Pendidikan |
|------------------------|-------------------------------|---|-----------|------------|
| 1. | Ade Iman Mulyantara, S.Kom | Kasie SIAK | 44 | Strata 1 |
| 2. | Dewi Mayang | Operator Pindah datang WNA | 35 | Strata 1 |
| 3. | Ika Nurhaliza | Operator KK dan KIA | 23 | SLTA |
| 4. | Fira | Operator e-KTP | 25 | Strata 1 |
| 5. | Rahma Andriani | Operator e-KTP | 25 | Strata 1 |
| 6. | M. Wildan | Operator e-KTP | 26 | D III |
| 7. | Syahrial | Operator Akta Kelahiran dan Kematian | 33 | Strata 1 |
| 8. | Dinda Setianingrum | Operator Perkawinan, Perceraian, dan P3 Anak | 26 | Strata 1 |
| 9. | Andika Hari Saputro | Operator Dokumen | 28 | Strata 1 |
| 10. | Pandu | Masyarakat | 28 | Strata 1 |
| 11. | Silvi | Masyarakat | 26 | Strata 1 |
| 12. | Januar Apriyanto | Masyarakat | 26 | SLTA |
| 13. | Agus Setiawan | Masyarakat | 20 | SLTA |
| 14. | Neny Sugiyati | Masyarakat | 45 | SLTA |
| Jumlah Informan | | | 14 | |

Sumber: Penelitian Disdukcapil Kabupaten Bogor, 2022.

4.3 Hasil dan Analisis Data

Data yang disajikan pada bab ini merupakan hasil perolehan penelitian mengenai fenomena peluncuran aplikasi SIAK terpusat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bogor melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berfokus pada studi penelitian kesuksesan pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan terpusat atau disingkat SIAK Terpusat.

Wawancara dilakukan kepada tiga belas orang informan yang diantaranya merupakan satu orang kepala seksi SIAK, delapan orang operator SIAK dari setiap bagian pelayanan administrasi kependudukan hingga pencatatan sipil, dan empat orang dari kalangan masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan mereka pada saat itu.

Penelitian diawali dengan observasi terlebih dahulu dengan mengamati objek-objek yang berkaitan dengan SIAK, serta pada tahapan proses penginputan data penduduk dan berkas-berkas masyarakat yang telah selesai dikerjakan, kemudian peneliti melakukan wawancara mendalam kepada informan yang sangat terlibat langsung dengan proses *input*, *proses* dan *output* (masyarakat sebagai penerima *output*) terkait pelaksanaan aplikasi baru tersebut secara mendalam ke setiap informan, lalu data pelengkap lainnya yang mampu memberikan kejelasan dari hasil observasi dan wawancara ditambahkan dengan cara pengambilan data sekunder yang berasal dari dokumen peneliti yang didapatkan dari salah satu *key* informan dari lokasi penelitian berupa dokumen pdf buku manual yang berjudul *Petunjuk Penggunaan, Pengembangan, dan Pemeliharaan Aplikasi SIAK Terpusat* yang diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Bogor oleh Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (DITJEN DUKCAPIL KEMENDAGRI) beriringan dengan dikeluarkannya aplikasi SIAK Terpusat.

Hasil penelitian **“Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor”** ini mengacu pada beberapa dimensi kesuksesan Sistem Informasi Manajemen yang berupa **Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Intensitas Penggunaan, dan Kepuasan Pemakai**, yang kemudian dipecah menjadi pelaksanaan dokumentasi dan observasi, serta beberapa pertanyaan yang menjadi perwakilan dari setiap dimensinya yang telah disusun pada pedoman wawancara, yang dapat mampu menjawab pertanyaan yang telah dipaparkan pada rumusan masalah yakni:

1. Bagaimana pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Bogor
2. Apa saja hambatan pada pelaksanaannya sehingga menimbulkan masalah-masalah yang telah diketahui sebelumnya

Data hasil dari penelitian berdasarkan pada kategori dari setiap dimensi sebagai berikut:

4.3.1 Kualitas Sistem

a. Kemudahan penggunaan (*Ease of use*)

Berdasarkan observasi tampilan antarmuka SIAK Terpusat tidak jauh berbeda dengan produk sebelumnya hal itu membuat pengguna merasa tidak asing dengan perubahan yang jauh berbeda sehingga memudahkan penggunaan.

“Aplikasinya hampir sama dengan versi sebelumnya kalau tampilanya, tapi masih banyak fitur yang belum kebuka” – Ika

b. Kecepatan respon (*Response Time*)

Kecepatan respon dari *load time* SIAK Terpusat mengalami peningkatan, hal ini dikarenakan jarak antara server dengan basis data tidak terlalu jauh.

“Database nya sudah berada di pusat jadi lebih cepat aksesnya lewat internet.” - Ade Iman

c. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Berdasarkan hasil observasi SIAK Terpusat sangat diandalkan dalam penggunaannya sehari-hari pada jam kerja dinas, dengan adanya bukti bahwa ketika server SIAK Terpusat mengalami kendala sehingga server *offline* terpaksa seluruh kegiatan pelayanan dihentikan.

“Kita pake terus SIAK nya selama kita bekerja, kalau error kita ga kerja”

- Dewi

d. Fleksibilitas Sistem (*Flexibility*)

Siak Terpusat dapat diakses 24 jam oleh operator.

“Bisa diakses 24 jam dan dimanapun oleh operator” – Ade Iman

e. Keamanan Sistem (*Security*)

Keamanan SIAK Terpusat sudah ditingkatkan dari versi sebelumnya, dikarenakan basis data sudah berada di pusat yang sistem keamanannya jauh lebih hebat dibandingkan lokal, sehingga meminimalisir adanya kebocoran data.

“Dengan versi sebelumnya yang databasenya masih lokal jauh lebih aman yang terpusat sekarang karena database sudah ditangani oleh sistem keamanan pusat” – Ade Iman

“Tahun-tahun kemaren ada beberapa Kabupaten/Kota yang kebocoran data tuh, jadi mereka masuk si hacker-nya lewat aplikasi si Kabupaten/Kota bangun, jadi mereka nanem semacam trojan ini ya jadi masuk ke database.” - Ade Iman

Tujuan para peretas antara lain:

“Ngambil database, mereka mau jual siapa tau negara lain mau beli, kan lumayan se-Kabupaten/Kota. Jadi dengan kaya gitu seengganya lebih aman lah.”

Kemudian ditanyakan tentang keamanan dari aplikasi sebelumnya

Jawaban Bapak Ade Iman:

“Rentan banget, karena di sisi Kabupaten/Kota yang penting aplikasi jalan aja, kurang mementingkan masalah keamanan, kalau ini kan terpusat mereka punya orang-orang IT-nya lah, untuk pengamanan dari sisi servernya, pengamanan jaringannya.”

4.3.2 Kualitas Informasi

Berdasarkan observasi terhadap data pada SIAK dan dokumen-dokumen cetak tidak ditemukan adanya kesalahan data pada hal yang sifatnya umum seperti nama, alamat dan lain sebagainya. Akan tetapi ada beberapa berkas yang peneliti temui pada rak arsip di bidang perkawinan dan P3 anak yang menumpuk dan tidak diproses yang kemudian peneliti tanyakan kepada operator disana yang bernama Dinda, kemudian beliau menerangkan bahwa dokumen-dokumen yang menumpuk tersebut merupakan dokumen yang datanya tidak *valid* dan memiliki NIK ganda, data penduduk tidak terupdate secara *real time*. Walaupun dokumen cetak sesuai dengan data, namun terdapat loket pelayanan untuk data yang salah.

a. Kelengkapan (*Completeness*)

“Semua sudah hampir lengkap ya, dokumen capil sama daftduk itu totalnya ada sekitar dua puluh tiga jenis dokumen itu udah lengkap cuman

ada beberapa dokumen yang jarang penerbitannya seperti pengangkatan anak dan yang paling sering itu KTP sama KK” – Ade Iman

Berdasarkan redaksi diatas yang berasal dari jawaban informan dari sesi wawancara yang peneliti lakukan, dapat di simpulkan bahwa data pada aplikasi dan data pada hasil cetak aplikasi tersebut lengkap.

b. Relevansi (*Relevance*)

“Sesuai” – Ade Iman

Berdasarkan redaksi diatas yang berasal dari jawaban informan dari sesi wawancara yang peneliti lakukan, dapat di simpulkan bahwa data pada aplikasi dan data pada hasil cetak aplikasi tersebut sesuai.

c. Keakuratan (*Accurate*)

“Nah kalo kematian itu biasanya berdasarkan laporan kan, laporan dulu dari masyarakat, untuk itu biasanya minta surat keterangan kematian dari tingkat kelurahan atau desa, atau misalnya meninggalnya dirumah sakit, minta dari sana dulu baru kemudian, kita bikinin akta kematiannya dengan SIAK oleh para operator, barulah terupdate disitu dan semua produk disdukcapil itu semuanya berdasarkan laporan, kalau tidak ada pengajuan dari warga maka data yang sebelumnya tidak akan terupdate, dan biasanya juga bisa melalui UPT pengajuan perubahan data itu, khusus untuk zonasi wilayah yang dilayani oleh dinas itu cibinog raya,

selain itu pokoknya dilayani oleh UPT mulai dari UPT satu sampai tujuh, pokoknya se kabupaten bogor”. - Ade Iman

Berdasarkan redaksi diatas yang berasal dari jawaban informan dari sesi wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa data yang dihasilkan oleh disdukcapil itu tidak akurat berdasarkan *Real Time* atau waktu nyata sehingga tidak bisa diandalkan untuk mengetahui informasi penduduk secara langsung, dan untuk perubahan data diperlukannya pengajuan dari yang bersangkutan agar data pada disdukcapil atau pusat terbaharui.

d. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

“Kalau tidak ada kendala sih harusnya cepet ya, karena kan tugas kita udah online, jadi ketika ada pengajuan ataupun perubahan biodata, itu seharusnya cepet, dan kalo misalnya dari sistemnya ga ada masalah seharusnya hari itu juga selesai”.

Dikarenakan pertanyaan yang diajukan tidak dijawab, maka diajukan kembali pertanyaan terkait hal tersebut.

Seringkah dijumpai keterlambatan dari waktu yang telah ditentukan akibat kegagalan sistem?

“Oh masih, masih sering kendala, karena namanya sistemnya masih baru ya, masih banyak bug, terus yang kedua migrasi ke SIAK terpusatnya di seluruh Indonesia bertahap, jadi belum bisa semua, jadi kita kemaren

kebagian jadwal bulan maret tanggal 10 migrasi se Jawa Barat, sekarang giliran bagian jawa tengah (wawancara dilakukan pada tanggal 4 april 2022), nah ketika ada migrasi, otomatis aplikasi SIAK Terpusatnya mati, biasanya itu matinya sih sore, sore sampe paginya lagi, nah paginya itu udah online lagi, udah jalan lagi. Nah data yang ada disini semuanya udah dialihkan ke pusat ke adminduk, daerah pasar minggu, disitu servernya disitu, dan migrasi ini udah ada jadwalnya dan target adminduk tahun ini harus sudah selesai seluruh indonesia” – Ade Iman

Kemudian ditanyakan lebih lanjut mengenai migrasi data tersebut dengan pertanyaan sebagai berikut:

Kalau seandainya masyarakat ingin mengurus dokumen terus datang ke Disdukcapil kemudian ada jadwal migrasi, lantas masyarakat bagaimana?

“Waktu migrasi nih kayak kita kebagian migrasi pasti ada waktu offline dulu, sehari dua hari lah offline karena adanya perpindahan database dari sini kesananya” – Ade Iman

Terkait informasi pelayanan disdukcapil Kabupaten Bogor

“Kita ada informasi harusnya kan kita ada bagian kerjasama sama bagian sosialisasi, kita kan di media sosial juga aktif ya, ya harusnya mereka ngasih tau disana” – Ade Iman

Beliau juga menyebutkan bahwa informasi yang diberitahukan Disdukcapil lebih tersampaikan pada kalangan anak muda daripada kalangan yang sudah berumur, karena media sosial lebih sering digunakan oleh kalangan muda.

Berdasarkan pada redaksi diatas yang berasal dari jawaban informan dari sesi wawancara yang peneliti lakukan, dapat di simpulkan bahwa dalam masa pelaksanaan SIAK Terpusat yang masih baru tersebut masih dijumpai kendala, dan adanya migrasi data yaitu perpindahan data dari SIAK Terdistribusi ke SIAK terpusat yang dimana basis data seluruh penduduk yang ada pada Disdukcapil di pindahkan ke pusat.

Pendapat masyarakat mengenai ketepatan waktu dari poin Sistem Informasi

a. Ketepatan Waktu

“Kemarin kan saya mengajukannya seminggu yang lalu, disuruh seminggu ke sini lagi, ternyata pas saya ke sini offline jadi harus menunggu lebih lama, tapi ini sudah ada.” - Pandu

“Harus surat pindah yang udah ada barcodenya, surat itu yang nanti kita bawa ke tempat baru. Sekarang (22 Maret 2022) karena jaringannya ga berlaku karena offline.” - Silvi

“Ini ngurusin istri pindahan dari Gunung Putri untuk pindah ke Kota Depok. Tadi udah ngurus nih, tadi kita udah ke desa ternyata dari desa

udah ke kecamatan, dari kecamatan ternyata cuma minta cap, minta cap untuk ke sini ternyata pada saat ke sini sistemnya offline untuk pengurusan pindah keluar. Nah yang kedua juga dari kecamatan saya juga mau ngurus untuk update KK ternyata harus diurus dulu surat pindah, jadi dari surat pindah baru bisa ngurus update KK yang baru.” - Januar

“Surat pindah domisili dari Bogor ke Sukabumi, tadi dateng kurang lebih jam 10 sampe ke sini antrian no 63.” - Agus

“Saya urus KK sama surat lahir keponakan. Sebenarnya pengajuannya udah lama tapi saya baru sempet ke sini hari ini. Alhamdulillahnya sih bisa selesai hari ini semuanya, tadinya niatnya kan cuma mau masukin keponakan ke akte keluarga saya, ternyata bikin akte kelahirannya pun langsung jadi. Tadi saya dateng jam setengah tujuh selesai dzuhur, sebenarnya tadi yang pertama saya udah selesai jam 10, tapi ah saya pikir kenapa ga sekalian aja ngurus akte gitu jadi selesai dalam satu hari.” - Neny

Berdasarkan beberapa penuturan masyarakat dokumen cetak tidak selalu sesuai dengan waktu yang disebutkan oleh pihak Disdukcapil, hal tersebut terjadi karena sistem aplikasi SIAK Terpusat yang mengalami gangguan (*offline*) sehingga menghambat operator melakukan administrasi kependudukan. Di sisi lain, ketika aplikasi SIAK Terpusat tersebut tidak mengalami gangguan, pengajuan akte kelahiran selesai dalam beberapa jam saja seperti yang dialami Ibu Neny.

b. Relevansi

Relevansi bisa dikaitkan dengan kesempurnaan data yang tidak berbeda dengan data aslinya, disini dikaitkan dengan kesesuaian data dokumen cetak dengan data pusat

"Tidak ada kesalahan, datanya betul dengan punya saya." - Pandu

"Untuk yang saat ini sih belum ya, tapi pernah sebelumnya pengajuan berkas KK ga ada yang salah." - Silvi

"Pengalaman sih ga ada yang salah ya, cuma ya itu kurang memuaskan untuk pelayanannya." - Januar

"Ini saya baru pertama pengajuan dokumen, sebelum-sebelumnya belum pernah sih, datanya juga benar." - Agus

"Dua puluh tujuh November dua ribu dua puluh, ini delapan belas, benar." - Neny

Berdasarkan penuturan beberapa informan masyarakat data yang dicetak tidak terdapat kesalahan, dokumen cetak sesuai dengan data yang masyarakat ajukan.

4.3.3 Kualitas Pelayanan

Berdasarkan observasi yang dilakukan, didapati bahwa semua Uninterruptible Power Supply (UPS) rusak baik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dan pada tiap

kecamatan yang ada di Kabupaten Bogor. UPS merupakan perangkat yang mendukung pencadangan data ketika terjadi *trouble* seperti mati listrik data tersebut tidak akan hilang karena adanya daya cadangan untuk komputer yang berasal dari UPS.

Selain *hardware* ada pula aplikasi sistem yang digunakan dalam pengadministrasian yaitu SIAK. SIAK merupakan aplikasi yang digunakan dalam melakukan pendataan kependudukan dan pencatatam sipil, diketahui bahwa aplikasi tersebut sudah dilakukan beberapa kali pembaharuan untuk menunjang kebutuhan dalam kegiatan pada Disdukcapil.

Dibutuhkan pula SDM (Sumber Daya Manusia) untuk mengoperasikan aplikasi SIAK Terpusat tersebut. Ketika dilakukan observasi, terdapat beberapa pegawai yang tidak berada di kantor dikarenakan mengikuti Bimtek yang dilaksanakan di Cisarua, Puncak, Bogor. Bimtek tersebut dilaksanakan pada 22 Maret 2022 hingga 24 Maret 2022.

a. Spesifikasi perangkat keras yang digunakan dan pembaruan perangkat:

Spesifikasi rekomendasi untuk menjalankan aplikasi SIAK ialah Windows 10 64 Bit dengan kapasitas RAM 4 GB dan perangkat pendukung jaringan internet.

“Kita ada server ada client, server yang meskipun database-nya ada di pusat tapi kita masih memakai server yang kita sebut sebagai proxy, jadi

proxy itu sebagai perantara kan ya, perantara koneksi antara client dari sisi client ke pusat, jadi lewat server proxy yang ada di kita dulu. Jadi yang namanya SIAK Terpusat ga langsung nembak ke pusat servernya, tapi lewat server proxy dulu, tujuannya mungkin supaya apa namanya mempercepat koneksi lah, mungkin di pusat juga ga terlalu overload, kalau misalkan langsung nembak ke sana kan. Tujuannya lebih untuk mempercepat koneksi aja dari proxy itu jadi mengamankan.” - Ade Iman

Selain itu kualitas server SIAK semakin membaik dari sebelumnya.

“Ya, dari sisi ini harusnya lebih bagus” – Ade Iman

Ditanyakan juga mengenai pengaruh perangkat keras terhadap kerja sistem.

Jika menggunakan perangkat keras model lama akan berpengaruh pada kinerja sistem?

Jawaban Bapak Ade Iman:

“Ya sebenarnya, ya requirements-nya untuk client itu windows-nya memang masih ada di kecamatan yang masih memakai Windows 7 itu pun agak kesulitan karena RAM-nya dia masih 2 Gb, yang minimalnya harusnya sih 4 Gb.”

Kemudian ditanyakan dampak dari penggunaan perangkat keras yang tidak sesuai dengan standar.

Jawaban Bapak Ade Iman:

“Ya jadi nge-blank ga tampil-tampil, ya kan ada perbedaan juga tuh dari sisi apa namanya aplikasi kalau dulu SIAK Terdistribusi itu pake web base, nah kalau SIAK Terpusat itu pakenya pake dekstop. Nah itu, dia lebih boros pemakaian hard disk resource di komputer ya. Kalau dekstop pakenya data internal, kalau web base kan internet.”

Berdasarkan penuturan informan dari hasil wawancara dibutuhkan perangkat komputer yang mendukung aplikasi SIAK Terpusat terlebih lagi SIAK Terpusat saat ini berbentuk aplikasi bukan berbasis web saja sehingga membutuhkan kinerja komputer yang lebih memadai.

Adakah keperluan minimal versi dari OS perangkat lunak dalam menjalankan SIAK?

“Paling minimal itu yang tadi Windows 7 Server Pack 1.” - Ade Iman

Komputer dengan OS (*Operating System*) *Windows 7 Server pack 1* dinilai merupakan spesifikasi minimal dalam melakukan pengoperasian SIAK Terpusat.

b. Frekuensi pembaruan SIAK:

“Dulu SIAK Terdistribusi ada, dari emas-emas dari SIAK versi 4, 5, 6, 7, terakhir 7 tuh SIAK Terdistribusi. Nah sekarang aplikasi SIAK Terpusat saya ga tau pastinya SIAK versi berapa, cuma SIAK Terpusat aja namanya, belum ada versi-versi, mungkin versi awalnya nomornya dikit ya, cuman maksudnya ini belum ada pembaharuan, belum belum ada baru sekali launching soalnya, belum ada pembaharuan lagi. Baru mulai gitu SIAK terpusatnya” – Ade Iman

c. Jadwal *maintenance* aplikasi SIAK:

“Tergantung dari pusat aja, random. Mungkin juga kan misalkan usulan dari daerah, kan ada fungsi dari kita untuk aplikasi SIAK Terpusat ini untuk masalah apa namanya, untuk inputan lah untuk membangun sistem informasi itu sendiri dari permasalahan-permasalahan yang ada di daerah. Jika sudah terkumpul semua baru mereka update.” - Ade Iman

Berdasarkan penuturan dari Bapak Ade Iman pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor pemerintah terus melakukan pembaharuan aplikasi namun tidak dapat ditentukan waktunya.

d. Kecepatan dalam mengatasi kendala perangkat:

Dalam menangani kendala operator dinas dapat menyelesaikannya sendiri apabila masih dapat diperbaiki, namun ketika kendala sudah berat

dan tidak dapat ditangani oleh operator, maka akan ada teknisi khusus yang akan menanganinya.

“Nah ini, ada nih prosedur di kita ketika ada gangguan pada aplikasi, terutama kan di cek apakah jaringannya dulu, apakah, apa namanya mengklasifikasi dulu, nih gangguannya ada di hardware atau jaringan. Biasanya kita guide dulu nih, operator menghubungi kita, kita guide atau via WA atau via telepon ya. Nah kita coba, kalau ga bisa juga, baru kalau berhubungannya sama masalah hardware dibawa ke sini, kita coba perbaiki di sini, kalau ga bisa juga kita lempar ke rekanan yang suka memperbaiki, kalau masalah server kita kadang ada rekanan, kalau misal kita kasih ke rekanan untuk perbaikan, kalau kita udah ga bisa ya. Kita pertama kita dulu, usahain di sini.” - Ade Iman

e. Pelatihan pengoperasian:

Berdasarkan penuturan dari informan melalui wawancara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor terdapat pelatihan untuk operator SIAK yaitu dalam bentuk Bimbingan Teknologi (Bimtek), namun untuk aplikasi SIAK Terpusat saat ini yang sudah mendapatkan Bimtek hanya sebatas ADB (*Administrator Database*) saja.

“Ada di sini kita ada Bimtek, biasanya kita ada bimtek kalau ada sistem aplikasi SIAK terbaru biasanya kita ada bimtek. Cuma untuk taun ini, ini \dulu dulu nih, jadi sistemnya duluan, ntar bimteknya belakangan” – Ade Iman

Disampaikan keluhan operator SIAK yang masih merasa kesulitan dengan aplikasi SIAK Terpusat karena hanya mendapatkan Bimbingan Teknis (Bimtek) secara *online* melalui *Zoom Meeting*.

“Ya, kan adaptasi ya, jadi bimteknya itu baru sebatas ADB (Administrator Database) aja tu, khusus kalau untuk operator kita jadi belum nih.”

f. Jam pengoperasian tambahan di luar hari kerja:

Berdasarkan penuturan dari informan melalui wawancara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor terdapat pelayanan di luar jam kerja pada hari Senin hingga Jum’at yaitu pada *week end* atau hari Sabtu dan Minggu yang biasanya dilaksanakan di UPT (Unit Pelaksana Teknis) dan melakukan pelayanan pembuatan KTP (Kartu Tanda penduduk) dan KIA (Kartu Identitas Anak).

“Nanti kita ini aja, biasanya Sabtu-Minggu, Sabtu-Minggu ya, itu biasanya ada di Kecamatan atau UPT, mereka biasanya melakukan untuk melaksanakan perekaman untuk anak yang berusia baru 17 tahun, nah itu biasanya mereka tiap Sabtu atau tiap Minggu. Seperti sekarang nih dia ada permohonan dari Kecamatan Parung dia untuk perekaman anak di bawah, anak yang pas 17 tahun. Jadi Sabtu-Minggu itu mereka jalan terus, ekstra bekerjanya.” - Ade Iman

g. Kecepatan respon pelayanan dinas kepada masyarakat:

Berdasarkan penuturan beberapa informan masyarakat terkait pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menyampaikan bahwa pelayanan dari pegawai Disdukcapil baik dan ramah, hanya saja waktu tunggu yang cukup memakan waktu terlebih lagi ketika terdapat gangguan pada aplikasi SIAK (*offline*).

"Pelayanannya sih baik ya, cuma itu aja sering offline." - Pandu

"Karena offline by email katanya. Nah nanti kalau email dokumen ini kita foto terus nanti kita masukin subjeknya ada tuh katanya nanti emailnya udah ada, nanti kita scan kita email nanti kita dapet balesan berupa yang tadi kaya kita datang ke sini. Cuma lalu-lalu dari WhatsApp itu lama banget." - Silvi

"Dan untuk di sini pengalaman mengurus, ada beberapa kecamatan tuh yang langsung, kaya saya pernah mengurus akte kelahiran untuk di Kecamatan Bojong Gede untuk Desa Ragajaya itu dari desanya di arahin langsung ke sini. Tetapi untuk di daerah Gunung Putri Desa Karanganyar itu dia masih mengarahkannya seperti konvensional atau model lama kaya ke desa, minta update KK ke kecamatan, pada saat saya ke sini saya ga dapet KKnya cuma akta kelahirannya aja, jadi waktu itu KKnya itu ga dikasih jadi kita harus ngantri ulang lagi dan itu lama, dan waktu itu saya inisiatif sama petugas setempat dibikinkan dan dikasih tapi saya harus di suruh pergi biar yang lain pada kaga ngikut sama saya." - Januar

“Bagus sih pelayanannya ramah, bagus pokoknya. Kalau waktu tungguanya sih lumayan lama, sarannya sih ditambah aja itu loketnya biar ga terlalu numpuk antriannya”. - Agus

“Pelayanannya baik dan ramah.” - Neny

Dibawah ini pernyataan informan mengenai kecepatan respon pegawai dalam urusan pelayanan terhadap masyarakat dalam skala penilaian rating dari 1-10

1-4 = buruk 5-8 = baik 9-10 = memuaskan

Tabel 2. Penilaian Masyarakat terhadap Kecepatan Respon Pegawai

| No. | Informan | Penilaian |
|------------------|-----------------|------------------|
| 1. | Pandu | 8 |
| 2. | Silvi | 7 |
| 3. | Januar | 7 |
| 4. | Agus | 8 |
| 5. | Neny | 8 |
| Jumlah | | 38 |
| Rata-rata | | 7.60 |

Sumber: Penelitian Disdukcapil Kabupaten Bogor, 2022

Berdasarkan penuturan dari masyarakat mengenai pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bogor memberikan penilaian berkisar antara 7 hingga 8 dalam skala 1-

10 dengan rata-rata penilaian sebesar 7.60, nilai yang belum sempurna tersebut disebabkan karena masih sering terjadi *system offline*.

4.3.4 Intensitas penggunaan

Berdasarkan observasi di lapangan, pegawai Disduk terutama para operator SIAK menggunakan SIAK dari mulai jam kerja di mulai hingga jam kerja berakhir, kegiatan administara kependudukan dan pencatatan sipil sangat bergantung pada aplikasi SIAK tersebut.

a. Frekuensi penggunaan SIAK

“Kalau misalkan, emang bidangnya pelayanan, ya dipake terus. Sampe jam mulai sampe jam berakhir ya dipake terus.” - Ade Iman

Terdapat banyak bagian kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, sehingga diajukan pertanyaan apakah ada bagian yang tidak menggunakan aplikasi SIAK.

“Ada, tapi bukan bagian pelayanan. Misal bagian keuangan, bagian Unpeg, selebihnya bidang pelayanan semuanya pake SIAK.” - Ade Iman

b. Tingkat ketergantungan

Operator sangat bergantung kepada aplikasi dan pelayanan berjalan dengan pemrosesan menggunakan aplikasi maka jika terjadi

kendala otomatis pelayanan terhenti, namun berkas tetap diterima dan diantri oleh dinas.

“Pas waktu migrasi kemaren, ketika ada warga yang datang sebenarnya kita nerima berkas, berkasnya diterima, jadi jangan sampai masyarakat itu sia-sia datang ke Capil kita. Jadi berkasnya kita terima, cuma belum bisa kita proses, jadi berkas diterima nanti ada pemberitahuan lebih lanjut ke warganya mungkin di kasih tau kalau sudah selesai, jadi warga datang ga sia-sia ke sini, kita tetep layani.”

Kemudian ditanyakan mengenai tugas Disdukcapil pada masa Pemilu (Pemilihan Umum).

Bagaimana Disduk dalam masa pemilihan umum?

“Oh biasanya, kita itu suka diminta tuh sama apa namanya KPU Daerah, DP4, masalah itu data pemilih ya. Cuma untuk sekarang, kita kan udah SIAK Terpusat jadi database-nya udah di sana, jadi kita ga bakal bisa lagi, gitu, dan persoalan DP4 pun itu bukan wewenang dinas Kabupaten/Kota, tapi wewenang dari pemerintah pusat untuk mengeluarkan DP4 itu. Jadi kalau misalkan ada KPUD yang meminta, ya kita bilang aja yang bewenang mengeluarkan adalah pemerintah pusat, kita tidak berwenang mengeluarkan DP4.”

c. Tingkat ketergantungan operator terhadap penggunaan aplikasi

Para pegawai khususnya operator mulai bekerja pada pukul 8 pagi hingga 3 sore, terdapat pula *overtime* bagi operator yang membutuhkan waktu lebih dalam hal *data entry*.

“SIAK? Tiap hari, bukan sering lagi, kalau ga pake SIAK ga kerja gitu. Jadi ya emang kerjanya pake SIAK.” - Dewi

“Pulang kan biasanya jam 3 tuh udah boleh pulang, tapi kadang kita 15.40 lah baru pada pulang.”

“Untuk penggunaan SIAK itu sendiri ya tiap hari.” - Ika

“Kita kan sangat bergantung pada SIAK jadi kerjanya memang terus pake SIAK.” - Fira

“Untuk penggunaan SIAKnya ya, tiap hari karena kita harus cek data juga di SIAK.” - Rahma

“Kalau saya sih tiap hari juga pake SIAK.” - Wildan

“Tiap hari, kecuali ada gangguan biasanya kita Cuma terima berkas aja.” - Syahril

“Kerjanya pake SIAK jadi pasti tiap hari.” - Andika

“Kalau di tanya seberapa sering, ya sering, setiap hari. Kita kerja itu kan pake SIAK ya, jadi pasti setiap hari kita mengoperasikannya. Diluar jam kerja, udah pasti ada Sabtu kadang-kadang minggu. Kalau saya pribadi ya, kenapa saya suka mengoperasikan Sabtu-Minggu, kadang-kadang saya suka bawa pulang pekerjaan, saya harus ngerekap, saya harus dicatetin satu-

satu dibuat laporannya. Jadi saya dirumah kadang-kadang, walaupun saya ga entry nyetak ya, saya tetep buka.” - Dinda

Kemudian ditanyakan mengenai pekerjaan yang dibawa ke rumah dalam kondisi apa, karena idealnya pekerjaan dilakukan pada waktu kerja dan ketika sampai di rumah waktu digunakan untuk istirahat.

“Iya memang karena lagi banyak kerjanya, jadi ngerasa yang ada sekarang tuh kurang, jadi harus di bawa pulang. Sabtu-Minggu juga kadang kerja di rumah.” - Dinda

Berdasarkan penuturan informan yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menyebutkan bahwa intensitas penggunaan SIAK yakni setiap hari dan digunakan sepanjang jam kerja bahkan ada beberapa pegawai yang masih mengaksesnya pada hari libur kerja dikarenakan banyaknya administrasi yang diajukan oleh masyarakat.

4.3.5 Kepuasan pemakai

Berdasarkan observasi di lapangan, aplikasi SIAK sangat dibutuhkan karena aplikasi tersebut merupakan satu-satunya akses serta penyimpan database terkait kependudukan dan pencatatan sipil. Namun aplikasi SIAK Terpusat yang baru diluncurkan pada awal tahun 2022 tersebut masih memiliki kendala seperti server yang bermasalah dan ketika operator melakukan perubahan data kependudukan pada aplikasi tidak

otomatis ter-update sehingga memberikan keterlambatan waktu pengerjaan karena harus dilakukan *log out* kemudian *log in* kembali baru data sudah ter-update.

a. Tingkat kegunaan

Pada poin ini ditanyakan kepada setiap informan mengenai manfaat kegunaan dari aplikasi terhadap pekerjaan agar menjadi mudah, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Lebih mudah, karena sebagian besar pegawai bekerja menggunakan SIAK.” - Ade Iman

“Karena saya kerjanya pake SIAK, jadi kalau SIAKnya ga bisa ya ga bisa kerja gitu. Ya pasti lebih mudah, karena kita kerjanya pake SIAK.” - Dewi
 Bagaimana jika SIAK error?

“Ya ga kerja, kaya tadi pagi aja SIAKnya gangguan ya sebentar sih, cuma ya jadi ngehambat kerjaan.” – Dewi

Jika error pekerjaan di stop? Tidak terdapat alternatif lain?

“Ya betul, ga bisa karena semuanya ngambilnya dari SIAK.” - Dewi

“Iya jadi lebih mudah karena kita bergantung sama SIAK, pengecekan data-data pun di SIAK” - Ika

“Oh iya jadi lebih mudahnya karena luaran cetak dokumen e-KTP juga harus di cek di SIAK, perubahan datanya juga.” - Fira

“Pasti jadi lebih mudah, iya.” - Rahma

“Sejauh ini kalau SIAK gangguan ya pasti menghambat, jadi adanya SIAK berpengaruh jadi lebih mudah.” - Wildan

“Saya akte lahir, akte kematian. SIAK udah pasti bikin lebih mudah, kalau SIAK gangguan aja kaya sekarang ini sulit untuk melakukan pembuatan akta.” - Syahrial

“Ya pasti lebih mudah. Kaya kita ngerjain sekarang, apa-apa itu udah enak. Semua data-data masyarakat se-Kabupaten Bogor, kita bisa liat kaya misalnya di sini ada biodata, kita tinggal masukin nomor NIK atau nomor Kartu Keluaraganya. Kalau dia punya KTP/KK-nya Kabupaten Bogor pasti kan keluar nanti datanya.” - Dinda

“Kalau yang terbaru dia lebih mudahnya kita ngecek data dari luar karena kan terpusat ya, jadi tersinkron tuh langsung nge-link. Cuma kalau kesulitannya mungkin karena produk baru, jadi mungkin ada beberapa komponen item yang belum masuk ke sini, jadi kita harus koordinasi dulu ke pusat. Lebih simpel juga untuk tampilannya, lebih enak. Dari tampilan, dari menu-menu outputnya lebih enak, ga ribet.” - Andika

Kemudian ditanyakan mengenai fitur yang terdapat pada aplikasi SIAK Terpusat.

“Kalau fitur kan tergantung akses ya, kalau untuk akses yang saya dapat sih lengkap.” – Andika

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dengan

adanya Aplikasi SIAK membuat pengadministrasian menjadi mudah karena semua perihal administrasi penduduk dan catatan sipil tersedia pada aplikasi SIAK tersebut.

b. Tingkat keefisienan

Tingkat keefisienan dapat diukur dengan banyaknya target yang selesai sebelum deadline.

“Oh ya tentu ada, kita ada target tahunan. Mempermudah pegawai dalam melakukan administrasi kependudukan iya, tapi untuk target menjadi lebih cepat sih engga ya.” - Ade Iman

“Iya pastilah kalau misalkan SIAKnya lancar lebih cepet, kalau gangguan ya pasti susah capai targetnya.”

“Untuk target emang ada tapi target lebih cepat sih engga.” - Ika

“Selesai lebih cepat iya, apalagi kalau SIAKnya lancar.” - Fira

“Pekerjaan lebih cepat selesai kalau SIAK ga error, beberapa administrasi kan harus di cek di SIAK, gitu.” - Rahma

“Iya sih jadi lebih cepet karena itu tadi ada SIAK jadi lebih mudah.” - Wildan

“Saya ngerasa sih sama aja ya, yang SIAK kemaren sama yang SIAK Terpusat ini, ini kan udah SIAK Terpusat, saya ngerasa sama aja, karena sistem kerjanya sama dan waktunya sama. Cuma ini kelebihanannya enak aja kalau misalnya entry, saya kan bagian perkawainan ya, kadang-kadang kan orang nikah dari luar kabupaten sama orang kabupaten, kaya

orang yang luar kabupaten pun kita bisa entry secara otomatis di sini, ga perlu lagi manual-manual. Jadi memang mempersingkat waktu kerja juga, mempermudah juga, mengoperasikannya lebih mudah.” - Dinda

“Kalau beres lebih cepat sih, pasti. Karena kan barcode ya jadi lebih gampang. Cuman teknisnya yang tadi saya bilang, karena produk baru mungkin dari SIAK Terpusatnya belum mempelajari yang ada di sini, jadi saya masih koordinasi ke sana, itu doang kendalanya.” - Andika

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dengan adanya Aplikasi SIAK membuat pengadministrasian menjadi mudah. Namun tidak membuat target yang dicapai pertahunnya menjadi lebih cepat tercapai.

c. Tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi siak versi terbaru

Status aplikasi ini masih dalam tahap *alpha test* dan masih berharap untuk dikeluarkanya *patch* terbaru untuk mendukung kestabilanya. Sebab diluncurkan SIAK Terpusat lebih awal itu dikarenakan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan yang dapat ditemukan secara *real time* dan supaya dapat memberikan laporan-laporan dan masukan yang lebih banyak secara nyata oleh pengguna, adapun jawaban dari setiap informan mengenai

kepuasan dan tanggapan mereka dalam hal pemakaian aplikasi tersebut yang didapat melalui wawancara antara lain:

“Kalau secara kepuasan dalam pemakaian, masih ada kendala memang kan satu mungkin karena terpusat jadi ngelink ke semuanya ya jadi agak berat. Terus yang kedua yang tadi saya bilang ada item yang masih belum bisa terbuka di sini, kaya misalnya kalau dulu kan kita untuk menginput akte luar kita bisa ada akses lah, kalau sekarang kan karena terpusat itu ngelink semua, jadi bila kita mau ngenput data yang dari luar, kita harus konfirmasi dulu ke pusat, nanti pusat yang memindahkan data untuk masuk ke akses saya.” - Andika

“Kalau ditanya kepuasan, cukup atau engganya. Dibilang puas, puas. Dibilang cukup, cukup. Tapi ada juga ga kepuasannya, ga kepuasannya itu kaya saya ngerjain di pengesahan anak, di pengesahan anak itu ada namanya nanti catatan pinggir, nah untuk di catatan pinggirnya itu terutama di akta kelahiran, dia formatnya itu belum sesuai dengan Permendagri. Nah kalau yang ini kan masih pake format yang lama, sedangkan di Permendagri itu formatnya sudah berubah sudah terbaru. Jadi kalau secara puas, puas. Pengerjaannya sih sama aja ya, sama sama cepet, bahkan saya ngerasa lebih mudah, tapi hambatannya adanya di catatan pinggir aja di akta perkawinan, akta perceraian, perubahan status anak, sama status kewarganegaraan.” - Dinda

“Engga, engga karena kalau udah error yaudah error ga bisa ngapa-ngapain juga dan mungkin kita juga masih belajar ya karena baru jadi banyak tools-tools yang kita juga ini untuk apa, bedanya ini sama ini apa. Kalau untuk saya pribadi sejauh ini ya, kan baru seminggu ya, belum.” - Fira

Ditanyakan pula mengenai apasaja kekurangan yang terdapat ada aplikasi SIAK Terpusat.

“Iya kestabilan, kadang sering error apalagi hari ini (22 Maret 2022) sampe sekarang aja masih belum bisa kan dari pagi.” – Fira

Ibu Fira menyampaikan lebih lanjut.

“Terus dengan adanya aplikasi SIAK Terpusat ini, beberapa aplikasi pendukung yang dulu kaya SIDAK, Konsolidasi yang gitu itu malah jadi di tutup. Jadi kita bener-bener ngandelin cuma SIAK Terpusat ini, jadi kalau misalnya ini ga bisa kita bisa ke aplikasi yang lain untuk ngeceknnya. Dan dulu kan ada aplikasi namanya SIDAK itu jadi dia tuh udah berapa kali cetak, di tanggal berapa, ketauan kan kalau sekarang engga. Dan ngupdatenya juga lama, bisa jadi bentrok, misalnya saya nyetak nih ternyata sebelah situ juga nyetak yang sama ga langsung update, jadi itu kan rawan untuk double cetak, double KTP ganda. Kalau dulu kan misalnya ada perubahan langsung ke update, kalau sekarang tuh ada perubahan kita harus nunggu besoknya baru terupdate. Itu nunggu dari

pusat, karena semua data yang kita ubah ini langsung ke pusat, itu mungkin ada perjalanan ke pusatnya itu yang nunggu.”

Berdasarkan jawaban sebelumnya, Ibu Fira menyampaikan bahwa masih belum sepenuhnya paham mengenai aplikasi SIAK Terpusat tersebut, sehingga ditanyakan mengenai adakah Bimtek yang dilakukan.

“Kepuasannya sih, masih belum bener-bener puas ya, karena kan masih sering gangguan kaya sekarang (22 Maret 2022) aja offline. Sedangkan warga yang di luar ga tau ga ngerti ya, maksudnya pasti marah-marahlah.” – Rahma

Kemudian Ibu Rahma menyampaikan lebih lanjut.

“Tapi jadi ada bagusnya juga terpusat, ada kelebihan ada kekurangannya aja sih, tapi untuk kepuasan sendiri belum terlalu puas bisa menggunakan SIAK terbaru. Mungkin belum lancar juga kali ya masih dalam perbaikan terus-terusan, jadi belum ke pegang dari SIAK sebelumnya.”

Kemudian ditanyakan mengenai pendapat Ibu Rahma mengenai kekurangan SIAK Terpusat.

“Iya yang kaya tadi, jadi kecepatannya ke PC juga bikin lama, agak berat karena itu aplikasi ya kalau yang sebelumnya bukan aplikasi. Memang belum stabil sering-sering offline, jadi susah juga ngeceknnya, jadi ga ketauan kalau ngecek-ngecek KTP last updatenya malah operator lain, belum ada penjelasan sampe sana sih jadi belum terlalu ngerti.”

Berdasarkan jawaban sebelumnya bahwa SIAK Terpusat masih belum stabil sehingga sering terjadi gangguan, maka diajukan pertanyaan mengenai intensitas gangguan SIAK Terpusat tersebut, kondisi tersebut sehingga menghambat kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, maka diajukan pertanyaan mengenai pandangan masyarakat terhadap permasalahan tersebut.

Apakah masyarakat mengetahui bahwa pegawai menggunakan sistem SIAK Terpusat?

“Masyarakat udah tau sih, maksudnya sekarang menggunakan SIAK Terpusat, infonya ada ke seluruh Indonesia. Karena sekarang terpusat jadi ada gangguan dan lain-lain, tapi masih ada aja warga ga ngerti kan.” – Rahma

SIAK saat ini merupakan SIAK Terpusat yang menggantikan SIAK sebelumnya yaitu SIAK Terdistribusi, sehingga diajukan pertanyaan adakah keunggulan yang dimiliki SIAK Terpusat.

“Kalau keunggulan lebih cepet, lebih cepet dalam pemrosesan pengambilan NIKnya dan pengisian data biometricnya ke chipnya lebih cepet.” – Wildan

Disamping keunggulan SIAK Terpusat ini dalam peluncuran terbarunya masih memiliki kekurangan.

“Masih belum sempurna deh ini aplikasinya bisa dibilang, masih baru, karena kan bisa dibilang ini tuh kemaren tuh kalau ga salah masih uji coba lah, jadi nanti ada penyempurnaan itu sekitar bulan Mei kalau ga salah.” – Syahrial

SIAK Terpusat sedang mengalami gangguan ketika dilakukannya wawancara, sehingga ditanyakan apakah pelayanan pembuatan dokumen masih dapat dilakukan atau tidaknya.

“Terhenti kalau aplikasi mati, otomatis terhenti. Kalau dia (Pencetakan KTP) beda aplikasi kan ya, kalau kita murni pake SIAK kalau dia kan ada pake BCard. Kalau akta mah ga ada SIAK mati iya, paling nerimain berkas doang, ngeresi-resi berkas di loket juga.” - Syahrial

Terkait SIAK Terpusat yang mengalami gangguan namun di sisi lain masyarakat telah datang ke tempat pelayanan, ditanyakan bagaimana tanggapan dari masyarakat tersebut.

Bagaimana jika terdapat gangguan namun warga sudah mengantri?

“Oh kalau udah ngantri kita bilang lagi offline lagi ada gangguan dari pusat.” – Wildan

Aplikasi SIAK Terpusat masih mengalami gangguan yang menandakan bahwa masih terdapat kekurangan dari aplikasi tersebut. Kekurangan pada SIAK Terpusat membuat peneliti inisiatif bertanya

adakah fitur bantuan dan masukan seperti pada aplikasi umumnya.

Kalau fitur untuk mengajukan keluhan itu ada tidak?

“Oh itu kalau di kita ga ada, kalau untuk keluhan ya kita kan di formulir ini ada nomor telepon, nah nomor telepon seperti ini nanti kita call untuk mengirimkan email.” – Andika

Nah kalau itu kan ke masyarakat, kalau untuk ke pembuat sistemnya ada tidak?

“Ga ada sih kalau itu, belum ada, di sini ga ada pilihan buat keluhan. Biasanya kalau keluhan gitu kita langsung nembak ke ADB, nanti langsung ke pusat konfirmasinya.” - Andika

Berdasarkan dari wawancara terhadap informan memberikan gambaran bahwa belum merasa cukup dengan adanya aplikasi SIAK Terpusat karena masih terdapat kekurangan yang menghambat kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Dibawah ini pernyataan informan mengenai kepuasan pengguna terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi secara pribadi menggunakan penilaian rating dari 1-10.

1-4 = buruk 5-8 = baik 9-10 = memuaskan

Tabel 3. Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna

| No. | Informan | Penilaian |
|------------------|-----------------|------------------|
| 1. | Ade Iman | 7 |
| 2. | Dewi | 7 |
| 3. | Ika | 8 |
| 4. | Fira | 7 |
| 5. | Rahma | 8 |
| 6. | Wildan | 8 |
| 7. | Syahrial | 8 |
| 8. | Dinda | 8 |
| 9. | Andika | 8 |
| Jumlah | | 69 |
| Rata-rata | | 7.67 |

Sumber: Penelitian Disdukcapil Kabupaten Bogor, 2022

Menurut penuturan dari pegawai Disdukcapil Kabupaten Bogor mengenai kepuasan pengguna aplikasi SIAK Terpusat memberikan penilaian berkisar antara 7 hingga 8 dalam skala 1-10 dengan rata-rata penilaian sebesar 7.67, nilai yang belum sempurna tersebut disebabkan karena masih sering terjadi *system offline* yang menghambat kerja pegawai.

Berdasarkan redaksi dari hasil penelitian **“Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor”** yang mengacu pada beberapa dimensi kesuksesan Sistem Informasi Manajemen yang berupa **Kualitas Sistem, Kualitas**

Informasi, Kualitas Pelayanan, Intensitas Penggunaan, dan Kepuasan Pemakai yang dirincikan dengan beberapa dimensi yang menjadi poin dalam pertanyaan pada saat wawancara. Hasil tersebut menunjukkan dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat terdapat terdapat kekurangan pada sistemnya, khususnya pada kualitas informasi poin keakuratan (*accurate*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) dan pada kualitas sistem dimana aplikasi masih belum stabil serta belum memenuhi kriteria puas secara pemakai namun tinggi dari segi intensitas penggunaan berdasarkan dari tanggapan para informan.

4.4 Pembahasan

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dimanfaatkan untuk memberikan kemudahan dinas dalam proses pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan. SIAK tersebut berupa aplikasi yang mekanisme kerjanya sudah berbasis *online* yang sudah terintegrasi langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Kementerian Dalam Negeri. SIAK Terpusat diharapkan menjadi sistem yang dapat menjadi solusi tercapainya tertib administrasi.

Tertib administrasi kependudukan merupakan hal dasar dalam tata kelola kehidupan bernegara yang sudah seharusnya dipenuhi karena administrasi kependudukan memberikan keabsahan identitas setiap penduduk dan kepastian hukum pada peristiwa yang dialami oleh setiap penduduk, administrasi

kependudukan juga memberikan status hak sipil bagi setiap penduduknya. Dalam upaya mencapai tertib administrasi kependudukan tersebut masyarakat ikut andil dalam tercapainya tertib administrasi kependudukan. Masyarakat menuntut pihak pemerintah baik pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas serta kuantitas pelayanan yang diberikan.

Pemerintah menyediakan lembaga yang menangani masalah terkait pendataan kependudukan dan pencatatan sipil yang didukung dengan adanya aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Aplikasi SIAK merupakan suatu *database* dimana data-data kependudukan dapat dilakukan *input*, *update*, *edit*, maupun *share* data yang berbasis *online* sehingga memudahkan dalam pendataan. *Database* kependudukan dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menggunakan NIK (Nomor Induk Kependudukan) sebagai pengidentifikasi setiap perekaman pada seluruh komponennya. *Database* kependudukan meliputi sejumlah item data yang lengkap tentang identitas, pencatatan sipil, dan *biometric*.

SIAK Terpusat merupakan bentuk pengembangan dari SIAK Terdistribusi yang memiliki kelebihan yaitu *database* terdapat di pusat sehingga Disdukcapil di daerah tertentu dapat memeriksa data kependudukan di daerah lain yang membuat pekerjaan operator menjadi lebih mudah dan memberikan sistem data bersama agar semua pihak dapat menggunakannya sesuai dengan otoritasnya. Adanya SIAK Terpusat tersebut merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi tuntutan dari masyarakat sebagai bentuk perhatian dari pemerintah kepada penduduknya.

Penyelenggaraan pelayanan tersebut merupakan tugas dan fungsi serta kewajiban pemerintah baik daerah maupun pusat.

Pelayanan Publik (*Public Service*) merupakan salah satu bentuk abdi masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah, pelayanan publik dilakukan kepada seluruh penduduk Indonesia tanpa terkecuali seperti yang disebutkan dalam Presidium Kabinet Ampera Nomor: 31/U/UN/12/66 yang menyatakan bahwa dalam pencatatan sipil tidak lagi dikenal adanya penggolongan penduduk dan seluruh kantor catatan sipil yang ada di Indonesia dinyatakan terbuka bagi seluruh penduduknya.

Data kependudukan dan catatan sipil yang *up to date* sangat penting dan dibutuhkan oleh pemerintah, karena data tersebut yang akan menjadi acuan pemerintah dalam pemenuhan hak dan kewajiban penduduk di Indonesia. Sebelumnya pemerintah melakukan pendataan penduduk dengan metode sensus dan survei, namun hal tersebut dinilai masih belum cukup mencapai tertib administrasi, sehingga diperlukannya standarisasi pengelolaan data kependudukan dan pencatatan sipil baik di tingkat daerah maupun pusat. Dengan adanya SIAK di tingkat daerah kabupaten/kota di nilai lebih mampu mengatasi permasalahan data kependudukan yang salah satunya menghindari adanya NIK ganda. Saat ini semua penduduk terdaftar dalam KIA (Kartu Identitas Anak) untuk penduduk yang berusia kurang dari 17 tahun dan KTP (Kartu Tanda Penduduk) untuk penduduk yang berusia 17 tahun dan lebih dari 17 tahun.

Penelitian ini mengacu pada 5 dimensi menurut DeLone dan McLean yang diantaranya kualitas informasi, kualitas pelayanan, intensitas penggunaan,

kepuasan pemakai, dan kualitas sistem. Dimensi tersebut menjadi acuan dalam analisa pelaksanaan sistem informasi yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

4.4.1 Kualitas Sistem

Dimensi pertama menurut DeLone dan McLean yaitu kualitas sistem yang menjadi parameter sukses atau tidaknya sistem informasi manajemen. Kualitas sistem ini meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas sistem, dan keamanan sistem. SIAK Terpusat digunakan dengan lebih mudah karena tidak memerlukannya aplikasi tambahan untuk mendapatkan informasi terkait penduduk yang ada di daerah lain juga tampilan antarmuka yang kurang lebih sama dengan versi sebelumnya sehingga memudahkan user dalam penggunaannya. Data yang terdapat di SIAK Terpusat dapat di akses dimana saja karena *database* terdapat di pusat dan hal ini membuat adanya peningkatan *loading time* pada aplikasi, aplikasi tersebut juga sangat diandalkan oleh dinas karena itu aplikasi tersebut dibuat untuk dapat digunakan dan diakses 24 jam.

SIAK Terpusat dinilai lebih baik dibandingkan dengan SIAK Terdistribusi yang dimana *database* sebelumnya hanya tersimpan di kota/kabupaten yang kurang dalam segi keamanan sehingga rentan terjadi pencurian data seperti yang pernah terjadi sebelumnya di salah satu daerah di Indonesia. Saat ini *database* terdapat di pusat dan memiliki teknisi ahli yang dapat mencegah terjadinya pencurian data tersebut.

4.4.2 Kualitas Informasi

Menurut McLeod dan McLeon dimensi kedua atas suksesnya sistem informasi manajemen yaitu kualitas informasi. Pada poin ini terdapat beberapa penilaian seperti kelengkapan data, relevansi data, akurasi data, dan ketepatan waktu. Terkait kualitas informasi, wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan ke masyarakat dan Kasie SIAK yaitu Bapak Ade Iman Mulyantara. Berdasarkan pemaparan Bapak Ade Iman menyatakan bahwa dokumen pencatatan sipil dan pendaftaran kependudukan memiliki total 23 jenis dokumen dengan penerbitan terbanyak yaitu KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga). Data yang diterbitkan sesuai dengan data yang ada, ketepatan waktu penerbitan pun sesuai namun masih terdapat keterlambatan apabila terjadi gangguan pada aplikasi SIAK.

Tercapainya tertib administrasi merupakan upaya gabungan antara pemerintah dan penduduknya, masih terdapat kurang *up to date (accurate)* data terutama data kematian yang berdasar atas laporan masyarakat yang diterima oleh pihak pemerintah. Namun terkadang masyarakat menunda pelaporan sehingga data tidak *up to date* sehingga di data kependudukan masih dianggap hidup. Hal tersebut akan menimbulkan masalah salah satunya pada saat Pemilu (Pemilihan Umum) penduduk tersebut masih terdaftar dalam DPT (Daftar Pemilih Tetap).

Sedangkan dari pihak masyarakat mengeluhkan adanya keterhambatan pelayanan dikarenakan sistem aplikasi yang sering mengalami gangguan. Beberapa masyarakat mengeluhkan hal tersebut, namun di sisi lain terdapat masyarakat yang menyatakan bahwa prosesnya cukup cepat yang dapat diterbitkan dalam 1 hari,

dokumen cetak sudah jadi pada hari yang sama dengan hari pengajuan (*timeliness*). Oleh karena itu dapat dipastikan bahwa baiknya kualitas aplikasi sistem sangat berpengaruh terhadap kualitas informasi, ketika sistem tidak terdapat kendala maka proses pun cepat sehingga masyarakat merasa puas, dengan hal tersebut maka kualitas informasi belum sepenuhnya sukses.

4.4.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan dimensi ketiga yang menentukan suksesnya sistem informasi manajemen menurut DeLone dan McLean. Pemerintah menyediakan jasa pelayanan dengan menggunakan SIAK yang berbasis *database online*, SIAK tersebut di akses melalui komputer operator SIAK dan hanya pegawai tertentu yang merupakan operator yang dapat mengakses aplikasi tersebut. Dengan menggunakan komputer sebagai *device* maka diperlukan adanya standarisasi *hardware* dan *software* agar aplikasi tersebut dapat berjalan dengan lancar, komputer minimal memiliki 4 *Gbyte* RAM karena jika 2 *Gbyte* RAM aplikasi akan *blank* tidak tertampil pada layar komputer tersebut, O.S minimal *Windows 7 Server Pack 1*. Ketika ada perangkat komputer yang rusak di daerah kecamatan akan dilakukan perbaikan di Disdukcapil, namun jika pihak Disduk tidak mampu menangani perbaikan komputer tersebut maka akan bekerja sama dengan pihak terkait yang ahli dalam bidang perbaikan komputer. Demi mendukung kegiatan pencatatan dan pendataan penduduk pemerintah pun berusaha mengembangkan aplikasi yang dapat membantu dalam pengadministrasiannya, terbukti saat ini SIAK Terpusat diluncurkan menggantikan SIAK Terdistribusi.

Selain dari perangkat komputer dan aplikasi, diperlukan adanya operator dalam pengoperasian SIAK Terpusat tersebut. Operator yang bertugas mendapatkan bimbingan teknik terlebih dahulu yang sudah dilakukan sebelum peluncuran SIAK Terpusat tersebut melalui aplikasi *Zoom*. Bimbingan teknik secara langsung pun dilakukan di Cisarua, Puncak Bogor namun tidak diikuti langsung oleh semua operator melainkan hanya beberapa saja.

Pelayanan publik (*public service*) terkait pencatatan sipil dan data kependudukan dilakukan pada hari Senin hingga hari Jum'at pukul 08.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB, namun di luar jadwal tersebut aparat pemerintah pada tingkat kecamatan membuka layanan untuk pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KIA (Kartu Identitas Anak) yang dilakukan oleh UPT (Unit Pelaksana Teknis) atas seizin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tingkat Kota/Kabupaten.

Masyarakat menilai kecepatan respon dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui *online* seperti *WhatsApp* atau *Email* kurang baik, karena lambatnya respon pihak Disdukcapil sehingga mengharuskan untuk datang langsung ke tempat. Dari segi pelayanan *front liner* masyarakat menyampaikan bahwa pihak Disduk ramah namun seringnya terjadi gangguan pada aplikasi membuat masyarakat mengeluhkan hal tersebut terutama yang berstatus pegawai yang mengharuskan cuti atau izin ketika mengurus dokumen tersebut. Oleh karena itu, masyarakat pun belum merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, karena seringnya

terjadi gangguan pada aplikasi membuat *output* atau luaran yang berupa dokumen cetak tidak dapat dilakukan.

4.4.4 Intensitas Penggunaan

Intensitas penggunaan merupakan dimensi keempat menurut DeLone dan McLean yang menjadi acuan dikatakan suksesnya sistem informasi manajemen. Dilakukan wawancara kepada Operator SIAK yang bertugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, dari hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa aplikasi SIAK digunakan selama waktu kerja karena proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sangat bergantung pada aplikasi tersebut, bahkan terdapat beberapa operator yang masih mengakses SIAK pada hari Sabtu dan Minggu karena banyaknya administrasi yang dilakukan. Operator yang masih membuka aplikasi SIAK ketika hari libur salah satunya ialah Ibu Dinda Setianingrum, beliau menyampaikan bahwa waktu kerja yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor tidak cukup untuk mengerjakan administrasi tersebut mengingat Kabupaten Bogor tercatat merupakan daerah dengan jumlah penduduk terbanyak se-Indonesia.

Tingginya intensitas penggunaan aplikasi SIAK mencerminkan bahwa kegunaan SIAK ini sangat membantu pemerintah dalam melakukan pendataan kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di daerah di seluruh Indonesia. Hal tersebut tidak mengherankan karena aplikasi SIAK merupakan satu-satunya aplikasi yang digunakan dalam mendaftar status kependudukan dan catatan sipil. Namun pada SIAK Terpusat saat ini masih sering mengalami gangguan sehingga

intensitas penggunaan menjadi menurun karena pegawai tidak bekerja ketika sistem aplikasi SIAK Terpusat tersebut mengalami gangguan.

4.4.5 Kepuasan Pemakai

Kepuasan pemakai merupakan salah satu dimensi DeLone dan McLean yang berkaitan dengan suksesnya sistem informasi manajemen. Kepuasan pemakai sangat dipengaruhi oleh dimensi lain yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Ketika tiga dimensi tersebut di nilai baik maka akan memberikan kepuasan pemakaian baik dari pihak pemerintah maupun masyarakat.

Pemerintah telah mengusahakan dengan cukup baik untuk melakukan pelayanan publik (*public service*) yaitu dengan aplikasi SIAK Terpusat. Pemerintah juga memiliki target tiap tahunnya terkait administrasi kependudukan dan dengan adanya aplikasi SIAK Terpusat mendukung untuk mencapai target tersebut. Menurut para operator, SIAK Terpusat lebih bagus dibandingkan dengan SIAK Terdistribusi hanya saja masih banyak kendala dan operator perlu melakukan adaptasi kembali dengan aplikasi baru, dari segi fitur dan kemudahan SIAK Terpusat tersebut memiliki fitur yang lebih lengkap dan akses dokumen yang diperlukan dalam melakukan perubahan dokumen lainnya menjadi lebih mudah tidak memerlukan aplikasi tambahan seperti pada saat menggunakan SIAK Terdistribusi.

Para pengguna aplikasi SIAK belum merasa puas dengan aplikasi SIAK Terpusat karena masih terdapat beberapa kendala seperti data yang di *input* tidak

ter-update secara otomatis yang mengharuskan operator melakukan *sign out* lalu *sign in* kembali. Setiap hari Senin dan Kamis SIAK Terpusat akan mengalami gangguan karena dilakukannya *maintenance* oleh pemerintah pusat sehingga kegiatan pengadministrasian penduduk terhambat, namun menurut penuturan operator SIAK Terpusat juga mengalami kendala pada hari lain selain hari Senin dan Kamis, operator mengeluhkan karena ketika SIAK mengalami gangguan otomatis tidak akan bekerja dan hanya bisa menerima dan merapikan dokumen yang sudah ada atau yang nantinya perlu di *input*.

4.4.6 Manfaat Bersih

Manfaat bersih merupakan penilaian secara menyeluruh dari semua dimensi-dimensi yang telah dikemukakan sebelumnya. Manfaat bersih dipengaruhi oleh kepuasan pengguna, kepuasan pengguna merupakan cerminan dari kualitas sistem yang baik, kualitas pelayanan yang baik, kualitas informasi yang baik, serta intensitas penggunaan yang tinggi mencerminkan bahwa aplikasi SIAK Terpusat (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat) sangat bermanfaat dalam mencapai tertib administrasi. Namun informan merasa belum puas dengan aplikasi SIAK Terpusat tersebut, tetapi sudah mendukung kegiatan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sehingga masih bisa bermanfaat namun belum mencapai sukses.

4.5 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dikemukakan implikasi teoritis dan implikasi praktis sebagai berikut:

4.5.1 Implikasi Teoritis

Pada penelitian ini menerapkan teori menurut DeLone dan McLean terkait kesuksesan sistem informasi manajemen pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dengan menggunakan aplikasi SIAK Terpusat (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat). Secara teori aplikasi SIAK Terpusat sangat berpengaruh terhadap suksesnya sistem informasi manajemen tersebut yang ditandai dengan tercapainya tujuan pemerintah terkait tertib administrasi. Pemerintah harus mampu meminimalisir gangguan-gangguan yang masih terjadi pada aplikasi SIAK terbaru yaitu SIAK Terpusat yang menghambat kinerja pelayanan publik khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

4.5.2 Implikasi Praktis

Hasil dari penelitian yang sudah dilakukan nantinya akan menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah terutama yang berhubungan langsung dengan aplikasi SIAK Terpusat (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat), sehingga akan memberikan kejelasan bagian dari aplikasi yang masih mengalami gangguan.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan kelancaran SIAK Terpusat tersebut sangat mempengaruhi kepuasan serta manfaat baik dari sisi pemerintah maupun masyarakat. Jika aplikasi SIAK Terpusat tersebut sudah menjadi lebih baik akan memberikan dampak yang positif bagi kinerja sistem yang lebih efektif dan efisien, serta meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Selain aplikasi tersebut, diperlukannya SDM (Sumber Daya Manusia) yang berkualitas sehingga penggunaan aplikasi SIAK Terpusat dapat bermanfaat secara maksimal.