

**EFEKTIFITAS KERJA OPERATOR SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (SIAK) BERBASIS DARING
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SUBANG**

Yudi Hasan Mahrup¹, Taopik Saepul Rohman², Mohammad El Dabo³,
Sri Bagus Handoko⁴, Kamal Maruf⁵

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Universitas Subang

Yudihasanmarup10@gmail.com¹; Punkf669@gmail.com²;
eldabomuhammad@gmail.com³; sb.handoko39@gmail.com⁴;
kamalmaruf2207@gmail.com⁵

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada adanya kewajiban masyarakat untuk memakai email pribadi atau email keluarga yang ada di dalam kartu keluarga (KK), karena tidak semua masyarakat melek teknologi. Selain itu, belum semua petugas sudah mendapatkan Bimtek tentang Sistem SIAK berbasis online, sehingga mengganggu proses pelayanan kepada masyarakat

Menurut Martani dan Lubis (2007:55), ada tiga pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi, yaitu pendekatan sumber, pendekatan proses dan pendekatan sasaran. Desain penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dalam program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), sehingga dianggap mengetahui masalah secara mendalam dan dapat dipercaya, antara lain Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Informasi administrasi Kependudukan, dan masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa efektifitas kerja operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berbasis daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang sudah efektif. Tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala, diantaranya Pendekatan Sumber (*Resource Approach*) permasalahan yang ada adalah masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang tata cara pelayanan SIAK berbasis online, dimungkinkan karena kurangnya sosialisasi oleh pemerintah. Pada Pendekatan Proses (*Process Approach*) diantaranya sarana-prasarana pendukung masih kurang baik, dikarenakan anggaran untuk pengadaan peralatan masih kecil, sehingga kurang mencukupi, dan pada Pendekatan Sasaran (*Goals Approach*) adalah masyarakat masih banyak yang belum mengerti tentang teknologi.

Kata Kunci: efektifitas organisasi, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

This research is based on the public's obligation to use personal email or family email that is on the family card (KK), because not all people are technology literate. In addition, not all officers have received technical guidance on the online-based SIAK system, thus disrupting the service process to the community.

According to Martani and Lubis (2007:55), there are three approaches to measuring organizational effectiveness, namely the source approach, the process approach and the target approach. The design of this research is descriptive with a qualitative approach. The subjects of this research are the parties involved in the Population Administration Information System (SIAK) program, so that they are considered to know the problem in depth and can be trusted, including the Head of the Population and Civil Registration Office, Head of the Information Division of Population Administration, and the community. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The data analysis technique uses an interactive analysis model. The technique of checking the validity of the data using the source triangulation technique

Results of the study, it can be seen that the effectiveness of the online-based Population Administration Information System (SIAK) operator at the Population and Civil Registration Service of Subang Regency has been effective. However, in its implementation there are still obstacles, including the Resource Approach. The problem is that there are still many people who do not know about the procedures for online-based SIAK services, which are made possible due to a lack of socialization by the government. In the Process Approach, the supporting infrastructure is still not good, because the budget for equipment procurement is still small, so it is insufficient, and in the Goals Approach, there are still many people who do not understand technology.

Keywords: organizational effectiveness, Population Administration Information System

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemerintah memberikan peranan penting dalam keberhasilan sebuah pelayanan. Sebagai pemegang kekuasaan dan yang memegang kendali akan sebuah organisasi dalam sebuah struktur birokrasi. Sebagai pihak yang membawa peranan sebagai pengontrol setiap fungsi agar dapat terintegrasi dengan semestinya demi keberhasilan sebuah pelayanan kepada masyarakat.

Jenis pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat ada pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, dan pelayanan regulatif. Salah satu pelayanan yang banyak disorot adalah pelayanan publik kategori administratif. Dikarenakan sistem yang diterapkan oleh pemerintah dirasa kurang relevan untuk melayani masyarakat, maka dibuatlah inovasi dan pembaharuan dalam sistem pelayanan publik. Dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Nomor 7

Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang merupakan salah satu sarana prasarana pelayanan yang telah diberi otonomi untuk mengurus pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang yang memiliki wewenang untuk mengurus kegiatan administrasi kependudukan berada di Kabupaten Subang. Adapun bidang dalam Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang yang mengurus dan bertanggung jawab khusus terhadap sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK). Bidang yang menangani SIAK adalah Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan, yang mana bertugas mempersiapkan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaannya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seluruh Indonesia menerapkan pelayanan publik berbasis daring yaitu SIAK. Begitu pula dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. Penulis telah melakukan observasi sebelumnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Subang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang juga menerapkan pelayanan publik berbasis daring berupa SIAK.

Namun pada setiap sistem yang diterapkan dalam sebuah Lembaga maupun Organisasi pastia ada kendala yang terjadi di dalamnya. Karena pada hakikatnya pembaharuan pada suatu sistem terjadi karena sistem yang lama dirasa kurang berhasil dalam penerapannya sehingga dibutuhkan perbaikan sistem untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Sesuai dengan Pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri

Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, “Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Adminduk Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Permasalahan yang ada saat penerapan SIAK yakni pada proses pelayanan E-KTP, masalah pada system jaringan membuat akses masuk website yang terkadang susah untuk diakses, serta lamanya proses pelayanan karena tidak adanya ketetapan waktu yang ditentukan saat pengurusan pembuatan E-KTP yang memakan waktu lebih dari sehari, serta belum efektifnya kegiatan Bimbingan Teknologi (BIMTEK) kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah: Bagaimana efektifitas kerja operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berbasis daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang?

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

Pada dasarnya efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Sementara itu, efektivitas merupakan pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efisien (Hirawan, 2014)

Soekanto (2006:25) mengemukakan bahwa efektivitas berasal dari kata *effectivies* yang berarti taraf sampai atau sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan. Selanjutnya, menurut Handyaningrat (2005:38) bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Tingkat efektivitas organisasi menunjuk pada tingkat jauh organisasi melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat sumber-sumber yang ada. Selanjutnya menurut Georgopualos dan Tannebaum dalam Tangkilisan (2005: 139) adalah “Efektivitas organisasi adalah tingkat sejauhmana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya”.

2.2 Pendekatan Efektivitas Organisasi

Menurut Martani dan Lubis (2007:55), ada tiga pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi, yaitu:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk

mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan penulis di dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan demikian, penelitian ini menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan objek penelitian serta menggali informasi yang dibutuhkan sesuai dengan kenyataan sebagaimana adanya.

Penggunaan metode deskriptif kualitatif ini memiliki keunggulan karena masalah yang dikaji tidak sekedar berdasarkan laporan pada suatu kejadian atau fenomena saja melainkan juga dikonfirmasi dengan sumber-sumber lain yang relevan. Berdasarkan tujuan penelitian kualitatif, maka prosedur sampling yang penting adalah bagaimana menemukan informasi kunci (*key informant*). Orientasi mengenai informan adalah bukan berapa jumlah masyarakat yang dijadikan informan tetapi apakah data yang terkumpul sudah mencukupi atau belum.

Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini, karena pada umumnya permasalahannya belum jelas, holistik, dinamis, dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut diperoleh dengan metode penelitian kuantitatif dengan instrumen seperti test, kuesioner. Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, hipotesis dan teori (Sugiyono, 2010: 399).

HASIL PENELITIAN

Perubahan yang dilakukan pada Sistem yang diterapkan pada setiap Lembaga maupun Instansi, pastinya mempertimbangkan aspek baik buruknya sistem tersebut diterapkan. Penerapan sebuah sistem sendiri

pastinya bertujuan pencapaian target yang diinginkan. Begitu pula dengan sistem pencatatan kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. Sistem pencatatan dokumen kependudukan yang diberlakukan atas ketetapan Menteri Dalam Negeri adalah dengan diberlakukannya Sistem terkait pencatatan Administrasi Kependudukan dengan memanfaatkan kemajuan Teknologi dan Informasi Komunikasi, dimana sistem tersebut yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan berbasis diberbasiskan Daring. Yang menjadi dasar diberlakukannya SIAK berbasis Daring adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Untuk mengetahui efektifitas kerja operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berbasis daring di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang sesuai dengan teori menurut Martani dan Lubis (2007: 35) yang penulis gunakan, yaitu 1) Pendekatan sumber (*resource approach*), 2) Pendekatan proses (*process approach*), dan 3) Pendekatan sasaran (*goals approach*), untuk lebih jelasnya akan dibahas sebagai berikut:

1. Pendekatan Sumber

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dengan berupaya untuk meningkatkan kualitas SDM para operator SIAK baik yang di Dinas ataupun di kecamatan-kecamatan dengan memberikan pelatihan dan bimbingan teknis tentang SIAK berbasis daring ini, sehingga diharapkan nanti para operator dapat memiliki

keterbatasan dari segi pengetahuan dan keterampilan dalam mengoperasikan sistem SIAK ini untuk melayani masyarakat secara *online*.

Tujuan dan sasaran yang ingin dicapai perlu adanya mekanisme yang terencana dari pemerintah dan dilakukan dengan sungguh sungguh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Pemerintah Kabupaten Subang sudah maksimal dan efektif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, tetapi hasilnya lebih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelayanan administrasi kependudukan secara daring ini dibanding masyarakat yang sudah mengetahuinya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang sudah aktif menggunakan daring untuk segala kepentingan dalam kepengurusan dokumen. Dan manfaat dari administrasi kependudukan secara daring ini sudah dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Subang meskipun belum seluruhnya mengerti bagaimana sistem daring ini.

Dengan adanya aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berbasis *online* proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan menjadi lebih mudah, efektif, dan efisien. Selalu ada nilai yang bersifat baru dibanding sistem yang sebelumnya, terbukti bahwa pembaharuan dalam aplikasi SIAK yang membedakan dari sistem SIAK sebelumnya.

Pembangunan infrastruktur merupakan salah satu aspek penting dan vital untuk mempercepat proses pelayanan. Dengan terbangunnya infrastruktur yang memadai tentu akan semakin memudahkan bagi instansi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan. Pembangunan infrastruktur sangat dibutuhkan pada penerapan SIAK seperti pembaharuan program aplikasi dan database SIAK, perangkat

komputer, jaringan komunikasi data serta beberapa perangkat penunjang seperti printer dan mesin laminating. Sumber daya tersebut meliputi peralatan kerja, kualitas dan kuantitas SDM yang memadai untuk menjalankan tugas dan fungsinya serta pendukung lainnya. Dari segi sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan SIAK sudah memadai, namun jaringan menjadi kendala dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan web susah diakses oleh masyarakat dan berakibat pada penyelesaian pekerjaan.

Untuk keberhasilan efektifitas kerja operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berbasis daring dibutuhkan pekerja yang berkompentensi tinggi, yaitu memiliki SDM yang professional dibidangnya, berpengetahuan yang baik, memiliki keterampilan yang baik, ulet dalam bekerja dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya serta dapat berinteraksi dengan baik terhadap lingkungan kerja dan tim kerjanya. Sehingga pekerjaan yang dilakukan mendapatkan hasil yang baik dan maksimal. Hal tersebut berdampak pada kesuksesan dan keberhasilan dari pelaksanaan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berbasis online.

2. Pendekatan Proses

Pesatnya perkembangan teknologi yang terjadi dari tahun ke tahun membawa dampak positif khususnya yang terjadi pada perkembangan teknologi dibidang informasi. Perkembangan teknologi informasi menimbulkan suatu revolusi baru, yaitu peralihan dari sistem kerja konvensional ke era digital. Pada instansi pemerintah, perubahan ini ditandai dengan ditinggalkannya pemerintah tradisional yang identik dengan *paper based administration* menuju *electronic government* atau *e-*

government. E-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain.

Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam *e-government* adalah Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Administrasi kependudukan secara Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain

Faktor penghambat dalam menjalankan tujuan dari pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring ialah masyarakat yang kurang paham akan teknologi dan masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* (ponsel pintar). Faktor penghambat lainnya adalah masyarakat yang masih belum percaya terhadap proses administrasi kependudukan secara daring, dan masyarakat masih enggan mengurus dokumennya sendiri sehingga masyarakat menyuruh orang seperti perangkat desa atau perangkat kelurahan maupun melalui biro jasa (*calo*).

Namun dari segi komunikasi yang dijalankan antara pimpinan dan petugas pelaksana, komunikasi lisan lebih intens sebagai bentuk intruksi yang berkaitan dengan tugas, dengan demikian penyampaian informasi yang disampaikan oleh pimpinan dapat diterima langsung oleh bawahan sehingga bisa meminimalisir komunikasi yang salah dan dapat meningkatkan mutu pelayanan itu sendiri. Dengan dukungan dari kepala bidang masing-masing yang selalu mengarahkan dan berusaha mengkomunikasikan

permasalahan dengan baik, sehingga efektivitas kerja di dalam kantor sudah memiliki pola kerja yang teratur dan tertata.

Komunikasi antara pimpinan dan bawahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan menggunakan gaya partisipatif dianggap sebagai gaya yang nyaman dipakai dan diterapkan sehari-hari. Satu hal penting dari gaya partisipatif adalah, walaupun keputusan diambil bersama-sama antara atasan dan bawahan, bukan berarti pemimpin meninggalkan tanggung jawab terbesar dalam pengambilan keputusan. Komunikasi dua arah dan pengambilan keputusan dengan memberikan kepercayaan kepada bawahan melakukan pekerjaan tapi tetap menghargai dan tidak semena-mena dalam memberikan perintah adalah perilaku komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan. Komunikasi tetap terjalin keatas maupun kebawah, TUPOKSI yang diberikan jelas, bawahan boleh memberikan saran dan bisa menanyakan apabila ada pekerjaan yang tidak jelas

Salah satu aspek penting dalam kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi bawahan serta tingkat kepercayaan yang diberikan kepadanya dalam mencapai tujuan organisasi serta dapat terjalinnya saling penerimaan antara satu sama lainnya. Atasan yang mampu berkomunikasi dengan bawahan dengan baik seperti mampu memotivasi pegawai dan menjalin hubungan yang saling mempengaruhi satu sama lain dalam mencapai tujuan akan memiliki dampak positif pada efektivitas kerja para operator SIAK.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat mendapat keluhan dari masyarakat karena suatu hal tertentu maka pemerintah harus memberikan pelayanan dengan menanggapi keluhan

tersebut dan meresponnya sesuai dengan prosedur yang diterapkan dalam undang-undang. Namun apabila masyarakat tersebut kurang mengerti dengan berbagai SOP, maka tugas menanggapi keluhan tadi memberikan pengertian secara jelas dan bijaksana atau memberika alternative pilihan sehingga jangan sampai terkesan aparat mempersulit dengan berbagai peraturan yang mengada-ada dan keluhannya tidak ditanggapi selayaknya.

Petugas SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang sudah memiliki semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja yang baik. Hal itu dapat dibuktikan bahwa pekerjaan petugas telah sesuai dengan standar operasional pelayanan dimana dalam pembuatan Administrasi Kependudukan, petugas selalu berkoordinasi disetiap bidang, jadi kerjasama antar bidang dan antar seksi petugas berjalan dengan baik. Ditambah disetiap bidang mempunyai chat *whatsapp group* yang dapat mengonfirmasikan permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan dan dapat langsung dikoordinasikan secara langsung. Diharapkan fasilitas seperti chat *whatsapp group* ini dapat mempercepat penyelesaian permasalahan yang hendak dihadapi oleh petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang

3. Pendekatan Sasaran

Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada *output*, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana. Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan

hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi. Keinginan masyarakat tidak banyak dan tidak semata-mata untuk pribadi mereka saja, namun masih banyak masyarakat lain mempunyai keinginan tentang peningkatan pelayanan yang efektif dan efisiensi. Namun keinginan masyarakat ini sering kali disalah artikan aparatur, karena terkadang masyarakat malah menjalankan suatu tugas seakan-akan menuntut aparatur untuk harus secepatnya pelayanan dilaksanakan, akan tetapi aparatur sangat mengerti kondisi seperti ini karena aparatur masih membawa fungsi dan tugas yang sebenarnya.

Pada dasarnya pendekatan sasaran petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang telah cukup baik dalam menangani pembuatan administrasi kependudukan berbasis *online* dengan aplikasi SIAK tersebut, akan tetapi masyarakat kurang mengetahui adanya kegiatan pembuatan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh aparatur secara *online*. Sebab masyarakat baru akan mengetahui setelah proses pembuatan ini selesai dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang, baru setelah itu ada respon dari masyarakat. Hal itu berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kurang baik dan terkesan memilih milih, membedakan orang yang lebih tinggi materialnya dengan yang tidak serta membedakan pelayanan dengan melihat status orang yang dilayani. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seharusnya mencerminkan rasa keadilan bagi semua anggota masyarakat, sebab sudah menjadi tugas pemerintah untuk menciptakan rasa keadilan bagi setiap warganya. Karena itu keadilan hanya dapat terwujud bila

ada pemerintah yang baik, dimana hak-hak warga negara dihormati, inilah salah satu tantangan yang kita hadapi.

Birokrasi pemerintah pada dasarnya dibentuk untuk aktualisasi tugas pemerintah dalam memberikan dan memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, sehingga aparat birokrasi mempunyai kewajiban untuk menjadi pelayan bagi kepentingan masyarakat. Pada kenyataannya bahwa justru warga masyarakatlah yang menjadi pelayan birokrasi. Sikap dan perilaku aparat birokrasi yang tidak tersedia melayani kepentingan masyarakat secara adil dan memuaskan itu masih tampak di berbagai instansi pemerintah

Respon pelaksana terhadap kebijakan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berbasis *online* yaitu kesadaran pelaksana, petunjuk pelaksana untuk merespons program ke arah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana harus memahami maksud dan sasaran dari program tersebut namun sering kali menghadapi kendala dalam pelaksanaan program secara tepat karena pelaksana menolak tujuan yang ada di dalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Untuk mencapai sasaran program yang telah dibuat, maka dukungan dari pejabat pelaksana sangat dibutuhkan. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang selaku pembuat kebijakan selalu memberikan dukungan kepada perangkat kerjanya dalam melaksanakan SOP pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berbasis *online* yang dibuat. Wujud dari dukungan tersebut seperti menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, menempatkan para pegawai yang merupakan pelaksana kebijakan dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan

keseimbangan struktur dinas dilihat dari faktor agama, suku, jenis kelamin, dan karakteristik demografi. Selain itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pegawai yang berperan sebagai pelaksana program agar mereka mendukung program yang ada dan bekerja secara total dan menyeluruh dalam melaksanakan kebijakan atau program yang telah ditetapkan.

Sikap dalam menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani menjadi tolak ukur dalam instansi pemerintahan apakah kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik atau tidak. Petugas yang tanggap sangat diharapkan oleh sebagian masyarakat agar keluhan dan kebutuhan masyarakat luas dapat terpenuhi. Keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat sangat dibutuhkan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) baku menjadi pedoman bagi para pelaksana kebijakan dalam bertindak. Struktur organisasi yang lingkungannya terlalu besar dan luas cenderung dapat melemahkan pengawasan dan menimbulkan prosedur dari birokrasi menjadi rumit. Hal tersebut dapat menyebabkan aktivitas dari organisasi menjadi tidak fleksibel.

Pelaksanaan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAM) secara *online* bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus KTP-*elektronik*, Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya. Pemerintah ingin memberikan kemudahan untuk masyarakat yang tidak memiliki banyak waktu untuk mengurus masalah tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipilnya dengan memberikan pelayanan terbaru kepada masyarakat

secara daring dimana masyarakat dapat mengakses dimanapun masyarakat berada.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Pendekatan Sumber (*Resource Approach*)

Efektivitas kerja operator SIAM berbasis daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang dilihat dari pendekatan sumber sudah berjalan efektif, tetapi pada pelaksanaan masih terdapat kendala diantaranya adalah masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang tata cara pelayanan SIAM berbasis online, dimungkinkan karena kurangnya sosialisasi oleh pemerintah.

2. Pendekatan Proses (*Process Approach*)

Pendekatan proses sudah berjalan efektif, tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan-hambatan, diantaranya sarana-prasarana pendukung masih kurang baik, dikarenakan anggaran untuk pengadaan peralatan masih kecil, sehingga kurang mencukupi.

3. Pendekatan Sasaran (*Goals Approach*)

Pendekatan sasaran pada efektivitas kerja operator SIAM berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang sudah berjalan efektif, itu terlihat dari hasil yang diharapkan bahwa masyarakat tidak usah datang ke kantor Disdukcapil, sehingga mengurangi kerumusan masyarakat, tetapi tetap masih terdapat kekurangan, diantaranya adalah masyarakat masih banyak yang belum mengerti tentang teknologi.

5.2 Saran

1. Sebaiknya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terhadap Administrasi Kependudukan secara daring sehingga informasi tersebut dapat tersampaikan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Subang dengan baik.
2. Untuk sarana dan prasarana supaya dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang perlu terus melengkapi sarana dan prasarana dan perlengkapan kantor lainnya. Juga perlu untuk melakukan perawatan secara rutin agar sarana dan prasarana yang digunakan oleh petugas dan masyarakat selalu baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. 2010. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Drucker, Peter, F. 2002. *Manajemen: Tugas dan Tanggung Jawab Praktek*. Jakarta: Gramedia
- Dunn, William N. 2000. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gibson, James, 2002. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung.
- Hadari Nawawi, 2003; *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press,.
- Handayaniingrat, Soewarno. 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Makmur. 2008. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama
- Martani dan Lubis. 2007. *Teori Organisasi : Perspektif Makro*. Pusat Antar Universitas - Universitas Indonesia
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya,
- Munawardi Reksohadiprawiro. 2007. *Administrasi Perkantoran*. Pekanbaru: Unri Perss
- Mushlihin. 2013. *Memahami Definisi Operasional dalam Penelitian*. Diakses dari <https://www.lihin.net/memahami-definisi-operasional-dalam-penelitian/>
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta
- Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- Riduwan. 2014. *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Robbins, S. 2004. *Perilaku Organisasi*, alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaja. Jakarta: Prenhallindo.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.

- Silalahi Ulbert. 2009, *Studi Tentang Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Sinar Baru Algesindo
- Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers
- Steers, Richard M. 2005. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2011. *Motode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarto. 2007. *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Syafiie Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo
- The Liang Gie. 2006. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty

Dokumen dan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan Dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Jurnal, Skripsi, Tesis dan Disertasi

- Hirawan, Z. (2014). Efektivitas Musrenbang dalam Penyusunan APBD Kabupaten Subang. *Jurnal Administrasi Publik UNTIRTA*, 5(2).