

PUBLICIO JURNAL ILMIAH POLITIK, KEBIJAKAN DAN SOSIAL

E-ISSN : 2656-0305

DOI : <https://doi.org/10.51747/fa2jg223>

EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

Witha Violetta¹, Raniasa Putra², Novita Wulandari³

Ilmu Pemerintahan, Pascasarjana, Universitas Tamansiswa Palembang ^{1,2,3}

email korespondensi: wulanrhendhu@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang serta faktor yang memengaruhinya. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan desain survei. Data diperoleh melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi; kemudian dianalisis dengan statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, serta interpretasi naratif terhadap kondisi operasional layanan. Efektivitas dianalisis menggunakan kerangka Richard M. Steers yang meliputi ciri organisasi, ciri lingkungan, ciri pekerja, serta kebijakan dan praktik manajemen. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa SIAK berada pada kategori baik dengan rata-rata 33,85 atau 4,23. Sarana dan prasarana nyaman di dinas dan UPTD menjadi indikator dengan nilai validitas tertinggi (0,765), diikuti keberadaan instansi pelaksana/UPTD (0,738) dan keterampilan operator (0,735). Pembagian zonasi UPTD memiliki nilai validitas terendah (0,626), sehingga memerlukan evaluasi perencanaan, pemerataan sarana, dan penyesuaian beban kerja. Studi ini merekomendasikan penguatan jaringan dan perangkat, pelatihan operator yang berkelanjutan, pengelolaan zonasi berbasis kebutuhan layanan, serta evaluasi manajemen yang terukur untuk memperkuat kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Keywords: efektivitas; SIAK; administrasi kependudukan; pelayanan publik; Disdukcapil.

1. PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan salah satu fondasi pelayanan publik karena dokumen kependudukan digunakan warga untuk mengakses pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, pekerjaan, kepemilikan aset, dan berbagai layanan pemerintahan lainnya. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menempatkan administrasi kependudukan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen serta data penduduk melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, dan pendayagunaan hasilnya bagi pelayanan publik serta pembangunan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006, 2006). Perubahan melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 memperkuat

arah penyelenggaraan administrasi kependudukan yang lebih terpadu dan berorientasi pada kepastian identitas penduduk (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, 2013).

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau SIAK menjadi instrumen teknologi informasi yang mendukung tujuan tersebut. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 menjelaskan SIAK sebagai sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019, 2019). Dengan demikian, efektivitas SIAK tidak semata-mata ditentukan oleh perangkat lunak, tetapi juga oleh mutu data, jaringan, perangkat keras, proses kerja, kompetensi operator, koordinasi antarunit, dan kebijakan pelayanan.

Dalam kajian sistem informasi publik, sistem yang baik harus dapat menyediakan informasi yang relevan, tepat waktu, akurat, dan mudah dipakai untuk proses pengambilan keputusan maupun pelayanan kepada masyarakat (Kumorotomo, 1994). Penyelenggaraan layanan kependudukan berbasis digital juga menuntut kesesuaian antara sumber daya organisasi dan kebutuhan masyarakat. Karena itu, masalah keterlambatan pencetakan KTP elektronik, kartu keluarga, maupun dokumen catatan sipil tidak selalu dapat dipahami sebagai masalah aplikasi semata. Keterbatasan perangkat, gangguan konektivitas, ketimpangan jumlah operator, dan prosedur kerja yang belum sepenuhnya seragam dapat memengaruhi pengalaman layanan warga.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang menerapkan SIAK melalui dinas dan jaringan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) untuk mendekatkan pelayanan. Data inventaris menunjukkan ketersediaan UPS, komputer, dan printer yang ditempatkan pada dinas serta UPTD, walaupun kebutuhan pemeliharaan dan pemerataan masih menjadi perhatian (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, 2020). Penelitian tesis Witha Violeta (2021) juga menemukan bahwa efektivitas SIAK secara umum berada pada kategori baik, namun terdapat variasi kekuatan antarindikator dan faktor operasional yang tetap harus diperbaiki.

Penelitian ini menggunakan kerangka efektivitas organisasi Richard M. Steers. Kerangka ini menekankan bahwa efektivitas ditentukan oleh ciri organisasi, ciri lingkungan, ciri pekerja, serta kebijakan dan praktik manajemen (Steers, 1985). Kerangka tersebut relevan untuk menilai SIAK karena dapat menghubungkan struktur UPTD dan pembagian tugas, sarana dan jaringan pelayanan, kompetensi operator, serta keputusan manajemen yang mengarahkan pelaksanaan sistem. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis efektivitas SIAK pada Disdukcapil Kota Palembang dan menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas tersebut.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan desain survei. Populasi penelitian adalah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Dalam pengolahan data akhir, terdapat 75 responden yang digunakan sebagai data valid. Responden memberikan penilaian melalui kuesioner berskala lima kategori. Pengumpulan data juga didukung observasi, wawancara, dan studi dokumentasi untuk menafsirkan kondisi layanan SIAK secara lebih utuh (Witha Violeta, 2021). Variabel efektivitas dioperasionalkan berdasarkan empat dimensi Steers (1985), yaitu ciri organisasi, ciri lingkungan, ciri pekerja, serta kebijakan dan praktik manajemen. Instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Statistik deskriptif digunakan untuk membaca nilai minimum,

maksimum, rata-rata, total skor, serta standar deviasi. Data observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan sebagai penjelas terhadap temuan kuantitatif, bukan sebagai pengganti pengukuran survei. Tahapan analisis mencakup pemeriksaan kelengkapan data, penghitungan statistik deskriptif, pembacaan nilai validitas indikator, pengelompokan temuan ke dalam empat dimensi efektivitas, dan penyusunan interpretasi. Dalam bagian kualitatif pendukung, data disederhanakan melalui reduksi, ditata ke dalam tema, lalu ditarik kesimpulan secara hati-hati sebagaimana prosedur analisis data kualitatif (Miles et al., 2014). Validitas interpretasi diperkuat dengan membandingkan hasil kuesioner, dokumen layanan, dan informasi lapangan. Metode ini mengikuti prinsip penelitian yang menggabungkan kejelasan prosedur pengukuran dengan keterlacakan bukti empiris (Sugiyono, 2017).

3. TINJAUAN LITERATUR

3.1. Efektivitas Organisasi dan Pelayanan Digital

Efektivitas pada dasarnya menunjuk pada derajat pencapaian tujuan organisasi. Steers (1985) menjelaskan bahwa efektivitas tidak dapat dinilai hanya dari satu ukuran keluaran, melainkan perlu dilihat melalui hubungan antara unsur organisasi, kondisi lingkungannya, karakter pekerja, dan praktik manajemen. Pandangan tersebut penting untuk layanan kependudukan karena keberhasilan layanan tidak hanya tampak pada jumlah dokumen yang diterbitkan, tetapi juga pada ketepatan data, kecepatan proses, kemudahan akses, keandalan sistem, dan kemampuan organisasi menjaga kesinambungan layanan.

Ciri organisasi berkaitan dengan struktur, pembagian tugas, formalitas prosedur, dan teknologi yang digunakan. Dalam konteks SIAK, struktur layanan melalui dinas dan UPTD menentukan distribusi tanggung jawab, alur verifikasi, pengelolaan data, serta penyelesaian masalah di titik layanan. Ciri lingkungan mencakup kondisi eksternal dan internal yang memberi pengaruh terhadap organisasi, antara lain akses masyarakat, lokasi layanan, kenyamanan ruang pelayanan, dukungan jaringan, dan perubahan kebutuhan penduduk. Ciri pekerja mengarah pada kemampuan, keterampilan, motivasi, dan perilaku petugas yang menjalankan sistem. Sementara kebijakan dan praktik manajemen mencakup penyusunan tujuan, pelatihan, pemanfaatan sumber daya, komunikasi, pengawasan, inovasi, dan adaptasi organisasi (Steers, 1985).

Dalam administrasi publik, penggunaan sistem informasi perlu diarahkan pada pembentukan pelayanan yang akuntabel. Informasi yang dikelola dengan baik memberi basis bagi keputusan yang lebih tepat, memudahkan pemantauan, serta membantu organisasi mengurangi kesalahan administrasi (Kumorotomo, 1994). Kualitas informasi bukan hanya bergantung pada kelengkapan data, tetapi juga pada kemampuan sistem menyajikan data pada saat diperlukan. Karena itu, pengelolaan SIAK membutuhkan pemeliharaan perangkat, standar operasional yang jelas, pengendalian akses, dan peningkatan keterampilan pengguna.

3.2. SIAK sebagai Instrumen Administrasi Kependudukan

SIAK merupakan sistem informasi administrasi kependudukan yang mengintegrasikan pengelolaan data di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana. Arah regulasi menempatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk menjamin tertib administrasi, konsistensi data penduduk, dan kemudahan pelayanan (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019, 2019). Dengan basis

data yang terhubung, sistem diharapkan mendukung pencegahan identitas ganda, konsolidasi data, dan penerbitan dokumen yang lebih cepat. Tujuan tersebut sejalan dengan mandat undang-undang bahwa data kependudukan perlu dikelola untuk pelayanan publik dan pembangunan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006, 2006).

Pelaksanaan SIAK di daerah menuntut hubungan kerja yang jelas antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dinas, UPTD, kecamatan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Regulasi perlu diterjemahkan ke dalam prosedur operasional, jadwal layanan, dukungan jaringan, dan manajemen petugas. Dalam perspektif kebijakan publik, implementasi tidak berhenti pada penetapan aturan; keberhasilan ditentukan oleh proses penerjemahan tujuan menjadi tindakan organisasi dan aktivitas pelayanan sehari-hari (Jones, 1991). Oleh sebab itu, evaluasi efektivitas SIAK perlu membaca kesenjangan antara desain layanan dan praktik di lapangan.

3.3. Penelitian dan Kerangka Analisis

Penelitian ini menggunakan kerangka Steers untuk menghubungkan efektivitas sistem dengan kondisi organisasi. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menggambarkan persepsi responden secara terukur, sedangkan observasi, wawancara, dan dokumentasi dipakai untuk memberi konteks atas angka yang diperoleh. Pemilihan desain tersebut selaras dengan pandangan Sugiyono (2017) bahwa penelitian kuantitatif dapat digunakan untuk mengukur gejala melalui instrumen dan analisis statistik, dengan dukungan data tambahan untuk memperkuat interpretasi. Pengolahan data kualitatif pendukung dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan simpulan agar temuan lapangan dapat dibaca secara sistematis (Miles et al., 2014).

Berdasarkan kerangka tersebut, efektivitas SIAK dianalisis melalui empat fokus: (1) ciri organisasi, yaitu struktur UPTD, pembagian tugas, dan mekanisme layanan; (2) ciri lingkungan, yaitu sarana, lokasi, kenyamanan, dan konektivitas; (3) ciri pekerja, yaitu keterampilan dan kesiapan operator; serta (4) kebijakan dan praktik manajemen, yaitu zonasi, pelatihan, pengadaan, evaluasi, dan koordinasi. Kerangka ini dipakai untuk menjelaskan bukan hanya kategori efektivitas, tetapi juga alasan mengapa beberapa indikator lebih kuat atau lebih lemah dalam mendukung layanan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Umum Efektivitas SIAK

Hasil analisis menunjukkan bahwa 75 data responden dapat digunakan dalam pengukuran. Skor efektivitas memiliki nilai minimum 24 dan maksimum 40, dengan total skor 2.539. Nilai rata-rata 33,8533 atau 4,2336 menunjukkan bahwa responden secara umum menilai pelaksanaan SIAK pada kategori baik. Standar deviasi 3,18651 memperlihatkan bahwa terdapat perbedaan penilaian antarresponden, tetapi variasinya tidak mengubah kecenderungan umum bahwa sistem telah memberi dukungan nyata bagi layanan administrasi kependudukan (Witha Violeta, 2021).

Penyimpanan, dan penerbitan dokumen kependudukan. Namun, kategori tersebut tidak dapat dibaca sebagai kondisi tanpa masalah. Dalam layanan berbasis teknologi, kualitas sistem sangat dipengaruhi oleh keselarasan antara perangkat, prosedur, data, dan pengguna. Keberhasilan satu unsur tidak selalu menutupi kekurangan pada unsur lain. Karena itu, pembahasan berikut memerinci kekuatan dan area yang

Table 1: Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas SIAK

Indikator Statistik	Nilai
Jumlah responden valid	75
Skor minimum	24
Skor maksimum	40
Skor total	2.539
Rata-rata efektivitas	33.8533 / 4.2336
Standar deviasi	3.18651

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

memerlukan penguatan sesuai empat dimensi efektivitas.

4.2. Ciri Organisasi: Struktur Pelayanan dan UPTD

Ciri organisasi terlihat dari keberadaan unit layanan, pembagian wilayah pelayanan, serta mekanisme yang menghubungkan dinas dengan UPTD. Kota Palembang membagi pelayanan administrasi kependudukan ke dalam sembilan zona UPTD. Pengaturan ini bertujuan mendekatkan layanan kepada masyarakat dan membagi wilayah kerja agar pengelolaan permohonan dokumen tidak seluruhnya bertumpu pada kantor dinas. Keberadaan instansi pelaksana atau UPTD memperoleh nilai validitas 0,738, yang menunjukkan bahwa responden memandang struktur unit pelayanan sebagai faktor yang kuat dalam mendukung efektivitas SIAK (Witha Violeta, 2021).

Table 2: Zona UPTD Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Palembang

No.	Zona	Wilayah Layanan
1	Zona 1	Jakabaring
2	Zona 2	Seberang Ulu I dan Kertapati
3	Zona 3	Seberang Ulu II dan Plaju
4	Zona 4	Ilir Timur I dan Bukit Kecil
5	Zona 5	Kemuning dan Ilir Timur III
6	Zona 6	Ilir Timur II dan Kalidoni
7	Zona 7	Ilir Barat I, Ilir Barat II, dan Gandus
8	Zona 8	Sako dan Sematang Borang
9	Zona 9	Alang-Alang Lebar dan Sukarami

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Secara manajerial, zonasi memberi manfaat karena memungkinkan organisasi memetakan sebaran penduduk, kebutuhan layanan, dan titik pelayanan yang memerlukan perhatian. Namun, nilai validitas pembagian zonasi UPTD sebesar 0,626 merupakan yang terendah dalam indikator utama. Nilai tersebut tidak menunjukkan bahwa zonasi tidak bermanfaat, melainkan memberi sinyal perlunya evaluasi lebih lanjut tentang kesesuaian wilayah, beban kerja, ketersediaan perangkat, jumlah petugas, serta pola kunjungan masyarakat. Menurut Steers (1985), struktur organisasi yang efektif harus mampu mendukung koordinasi dan pencapaian tujuan; karena itu, pembagian wilayah harus diikuti mekanisme evaluasi yang berkelanjutan.

Dalam perspektif kebijakan publik, struktur pelaksana perlu memiliki kejelasan peran dan

prosedur. Jones (1991) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan memerlukan proses organisasi yang menerjemahkan tujuan umum menjadi tindakan operasional. Pada SIAK, tindakan operasional itu tampak dalam penerimaan berkas, verifikasi data, perekaman, pemrosesan dokumen, pencetakan, penyelesaian masalah data, serta pelaporan. Jika alur koordinasi antartingkat tidak jelas, teknologi justru dapat menciptakan titik tunggu baru. Oleh sebab itu, penguatan UPTD perlu diarahkan pada standar pelayanan, pembagian kewenangan, dan mekanisme eskalasi masalah teknis yang cepat.

4.3. Ciri Lingkungan: Infrastruktur, Lokasi, dan Jaringan

Ciri lingkungan dalam penelitian ini berkaitan dengan lokasi unit layanan, kenyamanan sarana dan prasarana, serta dukungan jaringan komunikasi. Sarana dan prasarana yang nyaman di dinas dan UPTD memperoleh nilai validitas tertinggi, yaitu 0,765. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa perangkat fisik dan kondisi ruang layanan merupakan fondasi yang sangat penting bagi efektivitas sistem. Layanan SIAK membutuhkan komputer, UPS, printer, jaringan, dan ruang pelayanan yang memadai agar kegiatan perekaman data dan penerbitan dokumen dapat berjalan konsisten (Witha Violeta, 2021).

Data inventaris menunjukkan perangkat UPS, PC, dan printer telah tersedia di dinas dan UPTD. Ketersediaan tersebut menunjukkan komitmen dasar terhadap penyelenggaraan layanan berbasis teknologi, tetapi kecukupan perangkat harus dinilai secara dinamis karena volume layanan, usia perangkat, kualitas konektivitas, dan kebutuhan pencetakan dapat berubah dari waktu ke waktu (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, 2020). Dalam sistem informasi publik, infrastruktur tidak hanya dipahami sebagai aset fisik; ia juga mencakup pengelolaan pemeliharaan, pengamanan, kapasitas jaringan, dan ketersediaan dukungan ketika gangguan terjadi (Kumorotomo, 1994).

Table 3: Ringkasan Temuan Infrastruktur SIAK

Unsur infrastruktur	Temuan utama
Server dan basis data	Terpusat di dinas dan terintegrasi dalam pelayanan kota.
Jaringan komunikasi	Menghubungkan UPTD dan dinas melalui layanan daring
Sarana dan prasarana	Perlu penambahan dan pemeliharaan untuk menjaga kelancaran layanan
Pengadaan dan pemeliharaan	Dilaksanakan sesuai proses pengadaan serta dukungan pihak terkait.

Sumber: Data diolah dari Witha Violeta (2021).

SIAK yang terhubung melalui basis data terintegrasi mendukung konsolidasi data penduduk dan mengurangi risiko ketidaksesuaian data antarunit. Arah tersebut sejalan dengan mandat regulasi yang menempatkan SIAK sebagai satu kesatuan pengelolaan informasi administrasi kependudukan (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019, 2019). Namun, layanan berbasis jaringan sangat sensitif terhadap gangguan konektivitas. Ketika jaringan tidak stabil, proses perekaman, sinkronisasi data, atau pencetakan dapat melambat. Karena itu, manajemen perlu mengembangkan prosedur respons gangguan, jadwal pemeliharaan, pemantauan kondisi perangkat, dan prioritas penggantian alat sesuai tingkat kebutuhan tiap zona.

Ciri lingkungan juga mencakup pengalaman masyarakat ketika berinteraksi dengan unit layanan. Lokasi yang mudah dijangkau, informasi persyaratan yang jelas, ketersediaan tempat menunggu, serta kepastian prosedur dapat mengurangi biaya waktu dan ketidakpastian warga. Sistem digital akan lebih bermakna bila pengembangan teknologi disertai perbaikan desain pelayanan. Dengan kata lain, efektivitas

SIAK tidak hanya dinilai dari kemampuan mesin mengolah data, tetapi juga dari bagaimana sistem tersebut membantu masyarakat mendapatkan layanan secara lebih mudah dan dapat dipertanggungjawabkan.

4.4. Ciri Pekerja: Kompetensi Operator dan Kesiapan Layanan

Ciri pekerja merupakan dimensi yang sangat penting karena operator menjadi penghubung antara sistem, data, dan masyarakat. Keterampilan petugas atau operator SIAK memperoleh nilai validitas 0,735, menempatkannya sebagai salah satu faktor utama yang menentukan efektivitas. Operator tidak hanya memasukkan data, tetapi perlu memahami prosedur administrasi kependudukan, memeriksa kelengkapan informasi, mengoperasikan aplikasi, menangani kesalahan input, menjaga kerahasiaan data, dan memberikan penjelasan kepada pemohon (Witha Violeta, 2021).

Pelatihan dan bimbingan teknis menjadi strategi penting untuk menjaga kompetensi operator. Peningkatan kemampuan harus dilaksanakan berkala karena sistem, regulasi, kebutuhan keamanan data, dan jenis layanan dapat berubah. Pada sisi lain, organisasi perlu memperhatikan kesesuaian penempatan pegawai dengan kompetensi teknologi informasi. Kebutuhan operator yang menguasai administrasi, komputer, dan layanan pelanggan tidak dapat sepenuhnya dipenuhi hanya melalui pengalaman kerja informal. Steers (1985) menekankan bahwa karakteristik pekerja, termasuk kemampuan dan kesiapan, berpengaruh terhadap kinerja organisasi dalam mencapai tujuannya.

Temuan mengenai keterampilan operator juga memiliki implikasi bagi manajemen SDM. Organisasi perlu menyusun peta kompetensi yang memuat kemampuan dasar pengoperasian sistem, pemahaman regulasi, ketelitian pengolahan data, komunikasi pelayanan, keamanan informasi, dan respons terhadap gangguan. Peta ini dapat menjadi dasar pelatihan, rotasi, pendampingan, dan evaluasi. Pendekatan tersebut sejalan dengan prinsip penelitian dan pengelolaan yang menekankan penggunaan indikator secara terukur agar organisasi dapat memahami gap antara kompetensi yang tersedia dan kompetensi yang dibutuhkan (Sugiyono, 2017).

Selain kemampuan teknis, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh perilaku kerja. Ketelitian, disiplin, kemampuan berkomunikasi, dan kesediaan berkoordinasi menentukan apakah sistem benar-benar membantu atau justru menambah hambatan. Dalam layanan administrasi kependudukan, kesalahan kecil pada nama, tanggal lahir, alamat, atau nomor identitas dapat berdampak besar terhadap warga. Karena itu, organisasi perlu mengembangkan budaya pemeriksaan berlapis, komunikasi antarunit yang cepat, dan pembelajaran dari kesalahan administrasi tanpa mengabaikan akuntabilitas.

4.5. Kebijakan dan Praktik Manajemen

Kebijakan dan praktik manajemen menghubungkan seluruh sumber daya ke arah tujuan pelayanan. Dalam konteks SIAK, dimensi ini mencakup penetapan arah pelayanan, penyusunan zonasi, pengadaan perangkat, pelatihan operator, pengaturan SOP, koordinasi antarunit, serta pemantauan hasil layanan. Regulasi nasional memberi dasar normatif bagi pemanfaatan SIAK, sementara manajemen daerah bertugas menerjemahkan dasar tersebut ke dalam pengaturan kerja yang dapat dijalankan di dinas dan UPTD (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019, 2019).

Pembagian zonasi UPTD merupakan contoh kebijakan manajemen yang bertujuan memperluas akses layanan. Walaupun nilai validitasnya paling rendah, zonasi tetap menjadi instrumen penting karena membantu organisasi membagi wilayah pelayanan yang luas. Tantangannya adalah memastikan bahwa

zonasi tidak hanya berupa pembagian administratif, tetapi juga didukung perencanaan berbasis data. Pengelola perlu memeriksa jumlah penduduk, intensitas permohonan dokumen, karakter geografis, akses transportasi, kesiapan perangkat, dan ketersediaan operator pada setiap zona. Evaluasi dapat dilakukan secara periodik untuk menyesuaikan distribusi sumber daya dengan perkembangan kebutuhan layanan.

Praktik manajemen yang adaptif perlu memadukan keputusan berbasis data dengan komunikasi internal. Pengelola dapat menggunakan data jumlah permohonan, waktu layanan, jenis kesalahan, gangguan jaringan, dan keluhan masyarakat sebagai bahan evaluasi. Penggunaan informasi untuk pengambilan keputusan merupakan salah satu fungsi utama sistem informasi dalam organisasi publik (Kumorotomo, 1994). Dalam hal ini, SIAK seharusnya bukan hanya alat input data, tetapi juga sumber informasi manajerial untuk mengukur beban kerja, menentukan kebutuhan perangkat, dan menyusun kebijakan peningkatan layanan.

Implementasi kebijakan yang efektif juga membutuhkan koordinasi. Jones (1991) mengingatkan bahwa kebijakan baru mencapai hasil apabila organisasi pelaksana dapat menjalankan tugas sesuai sumber daya, prosedur, dan tujuan yang tersedia. Pada SIAK, koordinasi diperlukan antara dinas, UPTD, kecamatan, dan pihak pendukung lainnya. Ketika terdapat masalah data atau gangguan sistem, mekanisme komunikasi dan penanganan harus jelas agar warga tidak menanggung dampak keterlambatan secara berlebihan. Kebijakan manajemen yang baik perlu disertai standar waktu respons, pencatatan masalah, dan tindak lanjut yang dapat dievaluasi.

4.6. Sintesis Pembahasan dan Implikasi

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa efektivitas SIAK di Disdukcapil Kota Palembang ditopang oleh kombinasi struktur layanan, fasilitas, kompetensi operator, dan praktik manajemen. Keempat dimensi tersebut saling berkaitan. UPTD yang dekat dengan warga tidak akan optimal tanpa perangkat dan jaringan yang memadai. Perangkat yang lengkap tidak akan menghasilkan layanan yang baik tanpa operator yang terampil. Operator yang kompeten juga membutuhkan SOP, koordinasi, dan dukungan keputusan manajemen agar dapat bekerja konsisten. Hubungan antardimensi ini menguatkan pandangan Steers (1985) bahwa efektivitas organisasi bersifat multidimensional.

Hasil rata-rata 33,85 atau 4,23 perlu dipahami sebagai capaian awal yang positif sekaligus dasar untuk perbaikan berkelanjutan. Berdasarkan nilai indikator, prioritas pertama adalah mempertahankan dan meningkatkan sarana-prasarana karena fasilitas memiliki kontribusi kuat terhadap kelancaran layanan. Prioritas kedua adalah pengembangan kompetensi operator melalui bimbingan teknis, pendampingan, dan pembaruan materi sesuai perubahan sistem. Prioritas ketiga adalah evaluasi zonasi UPTD dengan memperhatikan beban layanan dan pemerataan sumber daya. Ketiga prioritas tersebut dapat dipadukan ke dalam rencana kerja tahunan yang memiliki indikator keluaran dan hasil.

Penguatan SIAK juga mendukung tujuan yang lebih luas, yaitu tertib administrasi kependudukan dan penyediaan data yang dapat digunakan untuk pelayanan publik serta pembangunan. Mandat tersebut telah diletakkan oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan perubahannya melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006, 2006; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, 2013). Dengan layanan yang cepat, akurat, dan inklusif, sistem dapat memperkuat kepercayaan warga kepada pemerintah daerah. Sebaliknya, ketika gangguan jaringan, kurangnya perangkat, atau keterampilan yang tidak merata tidak segera ditangani, manfaat teknologi dapat berkurang di tingkat pengguna layanan.

4.7. Strategi Penguatan Layanan SIAK

Hasil penelitian dapat diterjemahkan menjadi strategi penguatan layanan pada tiga tingkat. Tingkat pertama adalah penguatan operasional harian. Pada tingkat ini, dinas dan UPTD perlu memastikan ketersediaan perangkat yang dapat digunakan, konektivitas yang stabil, pencadangan data, serta prosedur penanganan gangguan yang dipahami oleh seluruh petugas. Perangkat yang rusak atau tidak memadai perlu dicatat dalam daftar kebutuhan yang diperbarui secara periodik. Karena sarana dan prasarana memperoleh nilai validitas tertinggi, investasi pada pemeliharaan dan penggantian perangkat berpotensi memberi dampak langsung pada konsistensi layanan (Witha Violeta, 2021).

Tingkat kedua adalah penguatan kapasitas sumber daya manusia. Pelatihan tidak cukup dilakukan sekali pada saat sistem diperkenalkan. Operator membutuhkan pembaruan kompetensi ketika terjadi penyesuaian aplikasi, perubahan ketentuan administrasi, peningkatan standar keamanan, atau munculnya pola kesalahan baru. Program pelatihan dapat dibedakan antara materi dasar bagi operator baru, pelatihan teknis bagi administrator, serta pendampingan layanan bagi petugas front office. Pendekatan bertahap membantu organisasi menjaga standar minimum layanan tanpa mengabaikan kebutuhan spesialisasi. Prinsip ini sejalan dengan penekanan Steers (1985) bahwa kapasitas pekerja menjadi unsur penting efektivitas organisasi.

Tingkat ketiga adalah penguatan manajemen berbasis data. Dinas perlu menjadikan data SIAK sebagai sumber evaluasi internal, bukan semata-mata sebagai arsip kependudukan. Informasi mengenai jumlah permohonan, jenis dokumen, waktu penyelesaian, kesalahan entri, gangguan jaringan, serta keluhan masyarakat dapat disajikan dalam laporan berkala. Laporan tersebut memungkinkan pimpinan membandingkan kondisi antar-UPTD, mengidentifikasi titik layanan yang memerlukan tambahan perangkat atau petugas, dan menyusun prioritas anggaran secara lebih rasional. Pengelolaan informasi untuk pengambilan keputusan merupakan salah satu manfaat utama sistem informasi di organisasi publik (Kumorotomo, 1994).

Penguatan manajemen juga perlu memasukkan prinsip komunikasi layanan. Warga sering menilai kualitas pelayanan dari kejelasan informasi persyaratan, kepastian waktu, dan respons petugas ketika terdapat kendala. Oleh sebab itu, kanal informasi di UPTD perlu diperbarui secara konsisten. Informasi dapat disampaikan melalui papan pengumuman, media sosial resmi, layanan pengaduan, serta petunjuk langkah pelayanan yang mudah dipahami. Upaya ini membantu mengurangi kesalahan berkas dan kunjungan berulang. Dalam konteks implementasi kebijakan, komunikasi yang jelas akan memperkecil perbedaan pemahaman antara tujuan kebijakan, pelaksana, dan masyarakat pengguna layanan (Jones, 1991).

Strategi perbaikan harus dijalankan dengan memperhatikan kewajiban perlindungan data penduduk. SIAK memuat informasi pribadi yang sensitif; karena itu, akses sistem perlu diatur berdasarkan peran, penggunaan akun harus dapat ditelusuri, dan petugas harus memahami kewajiban kerahasiaan. Pengelolaan keamanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup disiplin operator dalam memeriksa identitas pemohon, menyimpan dokumen, dan tidak membagikan informasi di luar kepentingan pelayanan. Arah ini sesuai dengan desain administrasi kependudukan yang menempatkan data sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertib dan bertanggung jawab (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006, 2006).

4.8 Rencana Tindak Lanjut dan Indikator Evaluasi Agar rekomendasi tidak berhenti pada tingkat normatif, Disdukcapil dapat menyusun rencana tindak lanjut dengan indikator sederhana. Indikator

infrastruktur dapat mencakup persentase perangkat siap pakai, frekuensi gangguan jaringan, waktu pemulihan gangguan, dan kecukupan printer atau UPS pada setiap UPTD. Indikator SDM dapat meliputi jumlah operator yang telah mengikuti bimbingan teknis, hasil uji kompetensi internal, tingkat kesalahan input, dan jumlah kasus yang dapat diselesaikan di unit layanan. Indikator manajemen dapat mencakup ketepatan jadwal evaluasi zonasi, pemerataan volume pelayanan, dan tindak lanjut atas keluhan masyarakat.

Penyusunan indikator perlu dilakukan secara realistis dan dapat diukur. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif membutuhkan kejelasan variabel dan indikator agar gejala yang diteliti dapat diukur secara konsisten. Prinsip yang sama dapat diterapkan dalam evaluasi layanan. Dinas tidak harus langsung menggunakan sistem indikator yang sangat kompleks; yang lebih penting adalah ketersediaan ukuran yang dipahami oleh pimpinan dan petugas, memiliki sumber data yang jelas, serta digunakan secara rutin untuk perbaikan. Dengan indikator yang stabil, organisasi dapat membaca perubahan kinerja dari waktu ke waktu.

Evaluasi zonasi UPTD perlu menjadi bagian penting dari rencana tindak lanjut karena indikator ini memiliki nilai validitas terendah. Evaluasi dapat dimulai dengan memetakan jumlah penduduk dan permohonan layanan pada setiap zona, jarak akses masyarakat, jumlah operator, kualitas jaringan, serta kondisi perangkat. Hasil pemetaan dapat digunakan untuk menentukan apakah pembagian wilayah telah sesuai atau membutuhkan penyesuaian dukungan sumber daya. Model zonasi yang efektif tidak harus selalu berarti pembentukan unit baru; dalam kondisi tertentu, perbaikan jadwal layanan, mobilitas petugas, dukungan perangkat, atau kanal layanan daring dapat menjadi solusi yang lebih efisien.

Selain evaluasi internal, organisasi perlu mempertimbangkan umpan balik masyarakat. Kuesioner kepuasan sederhana, kotak pengaduan, atau kanal digital dapat dipakai untuk memahami kendala yang dialami warga. Data tersebut sebaiknya tidak hanya dikumpulkan, tetapi dibahas dalam rapat evaluasi dan dihubungkan dengan rencana perbaikan. Analisis data kualitatif dapat membantu organisasi mengelompokkan keluhan, menemukan pola masalah, dan memahami konteks di balik angka statistik (Miles et al., 2014). Kombinasi antara data administrasi dan pengalaman pengguna akan membuat evaluasi SIAK lebih responsif terhadap kebutuhan layanan.

Pada akhirnya, keberlanjutan SIAK bergantung pada kemampuan organisasi menjaga keterhubungan antara regulasi, sumber daya, dan praktik pelayanan. Peraturan yang mengatur SIAK memberikan arah standar, tetapi efektivitas ditentukan oleh cara aturan itu diterapkan di tingkat dinas dan UPTD (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019, 2019). Artikel ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Palembang telah memiliki landasan yang cukup baik. Tantangan ke depan adalah mengubah capaian kategori baik menjadi layanan yang semakin merata, adaptif, dan mudah diakses oleh seluruh warga kota.

4.8. Keterbatasan Penelitian dan Agenda Pengembangan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam membaca hasilnya. Pertama, pengukuran efektivitas didasarkan pada persepsi responden pegawai dan bukti pendukung dari observasi, wawancara, serta dokumen. Persepsi tersebut penting karena petugas merupakan pengguna langsung sistem, tetapi belum sepenuhnya menggambarkan pengalaman seluruh kelompok masyarakat pengguna layanan. Penelitian berikutnya dapat menambahkan survei kepuasan warga, analisis waktu layanan, atau perbandingan kinerja antar-UPTD agar gambaran efektivitas lebih komprehensif. Kedua, hasil penelitian menggambarkan kondisi pada periode penelitian sehingga perubahan teknologi, regulasi, dan

pola kebutuhan masyarakat dapat menghasilkan kondisi yang berbeda di masa berikutnya (Witha Violeta, 2021).

Keterbatasan tersebut justru membuka agenda pengembangan penelitian. Studi lanjutan dapat menguji hubungan antara ketersediaan infrastruktur, kompetensi operator, kualitas jaringan, dan kepuasan masyarakat secara kuantitatif. Penelitian juga dapat menggunakan data administratif seperti jumlah dokumen selesai per hari, waktu rata-rata penyelesaian, frekuensi gangguan sistem, dan jenis keluhan yang masuk. Dengan menggabungkan data persepsi dan data operasional, organisasi akan memperoleh bukti yang lebih kuat untuk merancang intervensi. Penggunaan beragam sumber data dapat meningkatkan kedalaman analisis dan membantu peneliti melakukan triangulasi atas kesimpulan yang diperoleh (Miles et al., 2014).

Agenda pengembangan berikutnya berkaitan dengan integrasi layanan. Administrasi kependudukan memiliki posisi strategis karena dokumen penduduk menjadi dasar bagi layanan sektor lain. Karena itu, peningkatan kualitas SIAK berpotensi memberi efek pengganda bagi pelayanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, kependudukan, dan perencanaan pembangunan. Data yang lebih akurat dan mutakhir dapat membantu pemerintah daerah menyusun kebijakan yang lebih tepat sasaran. Namun, integrasi harus tetap memperhatikan dasar hukum, keamanan, kewenangan akses, dan perlindungan hak warga. Ketentuan administrasi kependudukan menegaskan bahwa pengelolaan data penduduk harus digunakan untuk pelayanan publik dan pembangunan secara bertanggung jawab (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, 2013).

Bagi manajemen Disdukcapil, manfaat praktis penelitian adalah tersedianya dasar untuk menentukan urutan prioritas. Hasil pengukuran menunjukkan fasilitas pelayanan, unit pelaksana, dan keterampilan operator merupakan elemen yang paling nyata menopang efektivitas. Oleh sebab itu, alokasi sumber daya dapat diarahkan secara seimbang antara investasi perangkat dan investasi manusia. Pembelian perangkat tanpa penguatan kapasitas operator berisiko tidak menghasilkan perbaikan maksimal; sebaliknya, operator yang terampil akan kesulitan memberikan layanan terbaik bila perangkat dan jaringan tidak memadai. Kerangka efektivitas Steers (1985) membantu menunjukkan perlunya keselarasan antareleman tersebut.

Secara akademik, artikel ini memperlihatkan bahwa penerapan sistem informasi dalam organisasi publik dapat dianalisis melalui pendekatan efektivitas organisasi. Pendekatan ini berguna karena menghindari pandangan yang terlalu sempit bahwa digitalisasi selalu identik dengan keberhasilan. Digitalisasi baru memberi nilai ketika teknologi, struktur, sumber daya manusia, dan manajemen bekerja secara terpadu. Pemahaman tersebut dapat digunakan oleh pemerintah daerah lain untuk melakukan evaluasi layanan digital sesuai konteks kelembagaan masing-masing. Pada akhirnya, orientasi utama SIAK tetaplah pelayanan yang menjamin hak administrasi penduduk dan memberi pengalaman layanan yang sederhana, jelas, serta dapat dipercaya.

5. KESIMPULAN

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata efektivitas 33,85 atau 4,23. Capaian tersebut menunjukkan bahwa SIAK telah mendukung pelayanan administrasi kependudukan melalui struktur UPTD, dukungan sarana, keterampilan operator, dan kebijakan manajemen. Keberadaan UPTD membantu mendekatkan akses pelayanan, sedangkan pengelolaan basis data dan jaringan mendukung proses administrasi yang terintegrasi. Sarana dan prasarana nyaman di dinas serta UPTD menjadi faktor paling

kuat, diikuti keberadaan instansi pelaksana dan keterampilan operator SIAK. Sementara itu, pembagian zonasi UPTD memiliki nilai validitas paling rendah sehingga perlu menjadi perhatian dalam evaluasi manajemen. Penguatan zonasi harus dilakukan melalui pemetaan beban layanan, distribusi perangkat dan petugas, serta pemantauan keterjangkauan pelayanan bagi masyarakat. Rekomendasi penelitian adalah: (1) meningkatkan pemeliharaan dan pemerataan perangkat serta jaringan; (2) menyelenggarakan pelatihan operator secara berkala dengan materi teknis, regulasi, keamanan data, dan pelayanan; (3) memperkuat evaluasi zonasi berbasis data kebutuhan layanan; (4) menetapkan mekanisme respons gangguan dan koordinasi antarsatuan kerja; serta (5) menggunakan data SIAK sebagai bahan evaluasi kebijakan pelayanan kependudukan. Langkah tersebut diharapkan menjaga keberlanjutan SIAK sebagai layanan publik yang cepat, akurat, dan dapat diandalkan.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, seluruh responden, serta pihak yang mendukung pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

7. KONTRIBUSI PENULIS

Witha Violeta menyusun konsepsi penelitian, melakukan pengumpulan dan analisis data, serta menyiapkan draf naskah. Raniasa Putra dan Novita Wulandari berperan dalam supervisi akademik, validasi analisis, dan penyempurnaan naskah. Seluruh penulis menyetujui naskah akhir.

8. KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian maupun publikasi artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Badan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. (2020). Data perangkat pengelolaan SIAK. Palembang: Disdukcapil Kota Palembang.
2. Jones, C. O. (1991). Pengantar kebijakan publik. Jakarta: Rajawali Press.
3. Kumorotomo, W. (1994). Sistem informasi manajemen dalam organisasi publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
4. Miles, M. B., Huberman, A. M., Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
6. Steers, R. M. (1985). Efektivitas organisasi. Jakarta: Erlangga.

7. Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan RD. Bandung: Alfabeta.
8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
9. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
10. Witha Violeta. (2021). Efektivitas sistem informasi administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang [Tesis magister, Universitas Tamansiswa Palembang].