

# IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) PADA PEMBUATAN E-KTP DI MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS UTARA

Oleh:

Matius Bangun <sup>1)</sup>

Lihati Zalukhu <sup>2)</sup>

Feriwati Laia <sup>3)</sup>

Universitas Darma Agung Medan <sup>1,2,3)</sup>

*E-mail:*

[matiusbangun@gmail.com](mailto:matiusbangun@gmail.com) <sup>1)</sup>

[lihatizalukhu@gmail.com](mailto:lihatizalukhu@gmail.com) <sup>2)</sup>

[feriwatilaia@gmail.com](mailto:feriwatilaia@gmail.com) <sup>3)</sup>

## ABSTRACT

*The demand for expansion of population administration plays an important role in providing legal guarantees and legal certainty for every individual and their civil rights to obtain legal protection. Public administration or public management is a public service management system for the community. This study aims at identifying the limitations or problems of the Administrative Information System (SIAK) using a descriptive research method with a qualitative approach. The Pandemic Period is not much different from the Habits and Uses of Recording EKTP above. When the internet network is good and there is also no power outage, you can print directly in 5 (five) minutes and solve problems that people complain about in the long term. Distance population officers have served in all areas where there are still many residents who do not get E-KTP.*

**Keywords:** *Implementation, System Population Administration Information (SIAK), E-KTP, Covid-19, Nias Utara*

## ABSTRAK

Tuntutan perluasan penyelenggaraan kependudukan memegang peranan penting dalam pemberian jaminan hukum dan kepastian hukum bagi setiap individu dan hak-hak sipilnya untuk memperoleh perlindungan hukum. Administrasi publik atau manajemen publik adalah sistem manajemen pelayanan publik bagi masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi keterbatasan atau permasalahan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Masa Pandemi tidak jauh berbeda dengan Kebiasaan dan Kegunaan Merekam EKTP di atas Saat jaringan internet bagus dan juga tidak ada pemadaman listrik, bisa langsung mencetak dalam 5 (lima) menit dan menyelesaikan masalah yang dikeluhkan orang dalam jangka panjang Jarak yang Petugas kependudukan sudah melayani di semua wilayah yang masih banyak warga yang belum mendapatkan KTP.

**Kata Kunci:** *Implementasi, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), E-KTP, Covid-19, Nias Utara*

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam (SDA) yang harus terus kita lestarikan, namun ditambah dengan perkembangan zaman yang semakin moderen yang mendorong sumber daya manusia (SDM) yang sangat rendah keterampilannya, akan sulit untuk melakukannya dalam menghadapi perkembangan terhadap pesatnya perkembangan globalisasi. Setiap orang harus selalu siap menghadapi peristiwa tersebut. Indonesia sendiri juga mengalami hal yang sama dan sedang berusaha untuk menjawab tantangan era yang berkembang pesat ini, terbukti dengan jumlah penduduk yang terus bertambah setiap tahunnya, dimana Indonesia berada pada tahun 2020, menurut Central. Badan Pusat Statistik memiliki jumlah penduduk sebanyak 270.203.917 jiwa. Dan dengan presentasi 3,48% pada 1 Juli 2019, ia menempati urutan keempat dalam kepadatan penduduk di seluruh dunia. setelah Cina, India dan Amerika Serikat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa Indonesia merupakan negara besar yang penduduknya berkembang pesat setiap tahunnya, dapat dicatat bahwa angka kelahiran di Indonesia cenderung lebih tinggi dari angka kematian setiap tahunnya. (Oleh BPS 2020, <https://sensus.bps.go.id/main/index/sp2020>)

Tuntutan perluasan penyelenggaraan kependudukan memegang peranan penting dalam rangka memberikan jaminan hukum dan jaminan hukum kepada setiap individu dan hak-hak sipilnya untuk memperoleh perlindungan hukum, menjadikannya sebagai pelayanan publik melalui penerbitan data kependudukan, seperti. Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga

(KK) Pejabat publik lainnya yang terlibat dalam pengurusan akta kelahiran, dengan adanya pelayanan administrasi tersebut tentunya dapat memenuhi kebutuhan setiap individu untuk mendapatkan data kependudukan yang menjamin eksistensinya. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dapat meningkatkan kualitas data kependudukan oleh pemerintah, data kependudukan ini sangat penting untuk melaksanakan berbagai program pemerintah baik dalam proses perencanaan maupun dalam pelaksanaan dan evaluasinya.

Teknologi informasi sangat penting untuk mengembangkan sistem informasi kependudukan yang akurat, andal dan optimal, jika pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pengelolaan data kependudukan secara lebih akurat dan optimal, sebagai alat pengambilan keputusan pemecahan masalah, yang dimaksudkan sebagai bentuk mempermudah pelayanan publik, namun hal ini merupakan salah satu permasalahan yang sering dihadapi di lingkungan pemerintahan, antara lain pendataan penduduk di lingkungan Dinas Kependudukan dan Statistik Kabupaten Nias Utara karena keterbatasan kemampuan manusia yang tidak dapat memprediksi dampak dari suatu keputusan. Jadi fungsi informasi adalah untuk menyampaikan suatu kebijakan pemerintah yang dilakukan melalui sosialisasi. Sistem informasi administrasi melalui perangkat canggih seperti komputer dan perangkat pendukung lainnya yang dapat memfasilitasi pemrosesan informasi.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Implementasi

Implementasi adalah suatu pelaksanaan atau tindakan yang dilakukan atas dasar suatu rencana yang telah atau telah dibuat

oleh suatu lembaga dan terinci. *Implement* berasal dari bahasa Inggris yaitu *implement* yang artinya mengimplementasikan. Implementasi adalah penyediaan sarana untuk melakukan sesuatu yang berdampak melalui sesuatu, konsep implementasi menurut Solichin Abdul Wahab (2001).

Menurut Solichin Abdul Wahab dalam bukunya yang berjudul Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Publik (2001) dan Wahab (2001:65) mengemukakan pendapatnya mengenai Pelaksanaan atau implementasi sebagai berikut : Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat, kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada terciptanya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Pengertian implementasi yang dikemukakan diatas, dapat dikatakan bahwa implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berwenang dan berkepentingan, baik pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mewujudkan cita-cita serta tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi berkaitan dengan berbagai tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan dan merealisasikan program yang telah disusun demi tercapainya tujuan dari program yang telah direncanakan, karena pada dasarnya setiap rencana yang ditetapkan memiliki tujuan atau target yang hendak dicapai.

Menurut Hanifah Harsono dalam bukunya yang berjudul Implementasi Kebijakan Publik, (2002: 67) mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut: Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam

Administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu Program.

## **2. Istem Informasi Administrasi**

Administrasi publik atau administrasi publik adalah sistem manajemen pelayanan pemerintah bagi masyarakat. Kemajuan teknologi, serta perubahan sosial dan ekonomi, telah mendorong kebutuhan masyarakat sehingga mendorong pemerintah untuk mengenali kebutuhan mereka, dan tuntutan tersebut harus ditanggapi oleh pemerintah dalam bentuk sistem manajemen informasi publik. Administrasi dilakukan secara global atau fungsional.

(Beddy Iriawan Maksudi 2017: 7) Ilmu Administrasi merupakan salah satu dari kelompok besar Ilmu Sosial yang secara khas mempelajari Administrasi sebagai fenominom masyarakat moderen dengan objek materialnya adalah manusia yang bekerja bersama mencapai tujuan sehingga Ilmu Administrasi tergolong sebagai salah satu cabang Ilmu Sosial. Administrasi tergolong sebagai salah satu cabang Ilmu Sosial, karena objek penyelidikannya yaitu manusia hanya saja Administrasi berfokus pada perbuatan atau tindakan manusia disebut sebagai kegiatan (orang-orang) dalam kelompok yang bekerja secara bersama-sama.

Menurut Ratminto dan Ati Septi Winarsih (2007:4-5) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Informasi merupakan salah satu sumber daya untuk menata dan mengelola dalam administrasi publik, yang jelas sangat kompleks bobot dan cakupannya. Secara etimologis, informasi adalah bahasa sarapan dari bahasa asing, “English” jika mengacu pada Oxford English Dictionary. Pengajaran atau pelatihan. Kata dalam diri sendiri sebenarnya berasal dari bahasa latin “inform” yang artinya sesuatu seperti memberi bentuk atau menciptakan suatu gagasan.

Menurut Murdick, (1995: 6) menerjemahkan informasi terdiri dari data yang telah diambil, diolah atau sebaliknya digunakan untuk peramalan atau pengambilan putusan. Keberadaan informasi bagi lembaga sekarang ini sangat pentingnya dengan sumber-sumber daya produksi lainnya, ia disetarakan dengan sumber daya yang sangat penting dalam penciptaan produk yang bermutu, efisien, dan dalam rangka memenangkan persaingan. Informasi yang bernilai tinggi sangat menentukan kualitas pembuatan putusan yang dilakukan pimpinan. Certo dan Certo (2004:337) menyebutkan beberapa faktor berikut yang menentukan kebernilaian dari informasi: ikutip dari artikel

(<https://www.dosenpendidikan.co.id/pengawasan-adalah/>)

### **3. Keberadaan Sistem Informasi Dalam Sistem Pemerintahan**

Pengertian sosial secara umum tentang teknologi informasi sebagai perangkat teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyebarkan informasi. Penafsiran orang awam tentang teknologi informasi kini memiliki konotasi yang berbeda jika dilihat dari perkembangannya, istilah teknologi informasi modern (TI)

ditemukan pada akhir tahun 1970-an dan saat ini secara umum disebut sebagai istilah yang meliputi teknologi komputer, komunikasi dan perangkat lunak. . Teknologi informasi menurut Sawyer Williams (2003) Teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputer (komputer) dengan jalur komunikasi yang membawa data, suara atau video. Dari segi teknis, teknologi informasi ini merupakan subsistem dari sistem informasi (information system). Dikutip dalam buku (Sistem Informasi Manajemen Pemerintah 2013: 3)

Dwight Waldo (1996:122: 15) mengemukakan bahwa Administrasi didefenisikan sebagai suatu kerja bersama dan karenanya menurut defenisi itu Administrasi adalah suatu kegiatan Sosial. Dengan demikian, dalam ilmu studi Psikologi Sosial adalah relevan bagi Ilmu Administrasi karenanya para siswa Administrasi menaruh sejumlah perhatian kepada data dan hasil penyelidikan Ilmu Adminstrasi. Sebagai contoh salah satu perhatian adanya Ilmu Administrasi Publik yaitu perhatian yang dalam bidang Administrasi kelak dapat mengetahui “Informal Organization” penggunaan teknologi informasi dan komunikasi disektor publik dikembangkan dalam dua bentuk: otomasi perkantor (office automation) dan sistem informasi. Dimensi pertama, otomasi perkantor, dikembangkan dengan harapan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja di perkantor. Dimensi kedua, sistem informasi ditunjukkan pada pengorganisasian dan pemanfaatan informasi untuk mendukung adminstrasi dan manajemen, misalnya untuk pengembangan kebijakan dan pembuatan putusan, agar efektivitas, efisien, dan

produktivitas lembaga meningkat secara keseluruhan.

#### **4. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Melalui Layanan E-KTP**

Sebelum program penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) diterapkan di setiap Kantor kecamatan dan Dinas Kependudukan, Sistem Informasi Kependudukan (SINDUK) digunakan untuk pertama kalinya. Sistem ini masih dilakukan secara manual, juga dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Kartu Keluarga (KK) dan jika Pemkot asal ingin membuat atau memperluas KTP pejabat kecamatan atau dinas kependudukan harus terlebih dahulu memenuhi persyaratan yang diajukan oleh pemohon dengan mengajukan atau membandingkan data yang ada, dan apabila pemohon ingin membuat KTP berdasarkan status permohonan penduduk baru, pemohon harus membawa surat pengantar dari kelurahan atau camat/kepala desa tempat asal yang menunjukkan bahwa pemohon benar-benar bertempat tinggal di sana. Selain itu, jika petugas menentukan bahwa pemohon ingin melakukan verifikasi, petugas terlebih dahulu harus membandingkan formulir pendaftaran dan persyaratan lainnya dengan data yang ada dan sebagai prasyarat, meminta surat pengantar dari tempat asal.

Seiring perkembangan zaman yang serba canggih ini maka Pemerintah pun memberikan kebijakan untuk membuat software yang bisa mempermudah pekerjaan para pegawai Kecamatan atau Dinas Kependudukan dalam rangka meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dalam pembuatan KTP dan KK. Setelah memakai program aplikasi Sistem Informasi

Administrasi Kependudukan (SIAK) maka pengerjaan dan pelayanan pembuatan KTP dan KK tidaklah rumit seperti saat menggunakan Sistem Informasi Kependudukan (SINDUK), setelah memakai (SIAK) maka jika ada masyarakat yang hendak memperpanjang KTP maka petugas hanya mencocokkan persyaratan yang diajukan oleh pemohon dengan data yang ada pada database, jika datanya sesuai dengan database maka petugas bisa langsung membuatnya dan jika data yang didapat tidak sesuai dengan yang ada di database, maka petugas tinggal mencocokkannya sesuai dengan KTP sipemohon, dan apabila sipemohon tersebut hendak membuat KTP baru maka petugas tinggal memasukan data pemohon yang baru tersebut di database tersebut, begitupun dengan pembuatan KK petugas hanya mencocokkan data KK yang dibawa pemohon dengan data yang ada di database dan apabila sipemohon tersebut hendak membuat KK baru maka petugas tinggal memasukkan data sipemohon yang baru tersebut di database. Setelah data penduduk yang terdapat di database sudah banyak dan sudah tidak bisa menampung maka data yang sudah ada di transfer ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Dikutip dari buku: Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan (SIM): IPDN PRESSN Dr. Ir. Hj. Etin Indrayani, MT & Dra. Gatiningsih, MT. (2013: 171-174).

#### **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif pendekatan Kualitatif

##### **1. Supjek Penelitian**

Sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian pada penelitian Kualitatif, responder

atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya.

2. Teknik Pengumpulan Data
  - a. Data Primer (Wawancara, Observasi)
  - b. Data Sekunder (Studi Dokumentasi, Suti Kepustakaan)
3. Lokasi Dan Waktu Penelitian  
 Penelitian ini dilakukan di lingkungan Pemerintah Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara pada bulan Juni 2021.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor pemerintahan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara yang beralamat di Jalan Gowe Zalawa, Desa Fadoro Fulolo Lotu Nias Utara. Pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara berada dipusat Kota atau pusat Pemerintahan lingkungan Kabupaten Nias Utara yang terdiri dari 11 Kecamatan dan 1 Kelurahan dan memiliki 112 Desa dengan Luas wilayah mencapai ±1.241.48 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk sekitar 146. 663 jiwa di tahun 2017 dengan kepadatan penduduk mencapai 122 jiwa/km<sup>2</sup> (berdasarkan data BPS 2017).

### 1. Hasil Penelitian

#### a. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di Kabupaten Nias Utara

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah Sistem Informasi yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan Informasi

Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan Dinas Kependudukan Catatan Sipil sebagai satu kesatuan, menurut Deddy Iriawan Maksudi (2017: 7) Ilmu Administrasi merupakan salah satu dari kelompok besar Ilmu Sosial yang secara khas mempelajari Administrasi sebagai pengkajian SIAK merupakan rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan proses penelaahan dan pengujian unsur SIAK untuk meningkatkan sistem pengimplementasian Informasi terhadap masyarakat luas melalui Teknologi Informasi.

#### b. Deskripsi Narasumber

- 1) Informan (Narasumber) berdasarkan jenis kelamin

Pada penelitian kali ini peneliti dapat menampilkan data Informan (Narasumber) berdasarkan Jenis Kelamin sebagai data valid peneliti untuk memperoleh data untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan tujuan penelitian penulis yang dapat kita lihat dari tabel berikut ini.

Tabel 4.1  
Informan (Narasumber) Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Nama	Keterangan	
		L	P
1	IG Krispinus Baeha, SH	1	
2	Julister Candra Zega, S.Ap	1	
3	Tulus Hernandes Gea	1	
4	Nofirman Gea	1	
5	Menisari Laia		1
6	Fidelus Telaumbanua	1	
7	Ainil Warda Zebua		1
8	Azling Nazara	1	
9	Ryan Rostani Waruwu	1	
10	Feberlina Waruwu		1
11	Sisani Zalukhu		1
12	Yatatema Zalukhu	1	
Jumlah		12	

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa data yang di peroleh peneliti untuk mendapatkan informan dari Narasumber berdasarkan jenis kelamin adalah 8 orang laki-laki dan 4 orang perempuan

#### **b. Deskripsi Hasil Wawancara**

Didalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada setiap Informan (Narasumber) secara individual, **Murdick (1995: 6)** menerjemahkan informasi terdiri dari data yang telah diambil, dengan demikian peneliti menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang sudah di susun oleh peneliti, yang mana narasumber merupakan sumber informasi yang valid untuk memperoleh data-data yang diperlukan peneliti di lokasi penelitian **Certo and Certo (2004: 337)** menyebutkan beberapa faktor yang menentukan kebernilaian dari informasi seperti ketetapan informasi, mutu informasi, informasi yang *up to date*, dan kualitas informasi artinya informasi yang didapat benar-benar data yang valid. Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut peneliti melakukan pengamatan di lokasi penelitian dengan tujuan untuk mengetahui situasi kondisi objek penelitian sehingga dapat menggambarkan bagai mana sistem pelayanan yang di lakukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara.

Lebih lanjut peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Kepala Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara yaitu Bapak IG Krispinus Baeha, SH terkait proses atau syarat dalam pembuatan E-KTP di masa pandemi Covid-19 di Dinas

Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara

*“Terkait pelayanan masyarakat selama masa pandemi Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara tetap mematuhi protokol kesehatan sesuai dengan anjuran pemerintah pusat dan daerah selama masa pandemi dimana Dukcapil Nias Utara tetap melaksanakan kegiatan seperti biasanya dan juga tetap melayani masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan Untuk melakukan/mengurus E-KTP tanpa membatasi jumlah yang datang setiap harinya, akan tetapi kita juga mengimbau kepada seluruh masyarakat untuk tetap menjaga protokol kesehatan seperti mencuci tangan di tempat yang di sediakan dan melakukan pengecekan suhu tubuh sebelum memasuki kantor dan juga duduk ditempat yang telah disediakan dengan tetap memperhatikan jaga jarak dan juga tetap menggunakan masker, selama masa pandemi ini memang tidak ada perubahan yang cukup signifikan dalam keberlangsungan kegiatan di masa penademi sekarang ini, terkait realisasi protokol kesehatan di depan kantor sudah terpasang spanduk imbauan protokol kesehatan sehingga masyarakat dapan memahami prosedur yang harus dilakukan selama berada di lingkungan Dinas Kependudukan”* (Wawancara pada tanggal 14 juni 2021 pukul. 09:30 WIB)

Lebih lanjut terkait pelayanan dan realisasi pelayanan dan juga program-program yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah selama masa pandemi ini peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Julister Candra

Zega, S.Ap yang bertugas di bidang seksi identitas penduduk TK-I mengatakan:

*“Dinas Kependudukan Kabupaten Nias Utara juga melakukan perekaman E-KTP selama masa pandemi tidak hanya beroperasi di kantor saja tetapi juga melakukan perekaman kesetiap Kecamatan atau Desa-Desa yang presentase penduduknya banyak yang belum melakukan perekaman E-KTP secara bergilir, dengan demikian masyarakat lebih dipermudah untuk melakukan perekaman E-KTP karena jarak yang cukup jauh.”*(Wawancara pada tanggal 14 Juni 2021, pukul. 10:00 WIB)

Lebih lanjut Bapak Kepala Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara menambahkan terkait upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara selama Masa Pandemi Ini yaitu:

*“Selama masa pandemi ini kami pihak pemerintah yang bertugas dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar maka dari itu kami pun harus tetap melayani masyarakat yang datang untuk melakukan perekaman E-KTP sekalipun kondisi pandemi dan dengan memperhatikan protokol kesehatan. Namun untuk memudahkan masyarakat yang datang untuk melakukan perekaman E-KTP terlebih dahulu sudah memahami prosedur apa saja yang di lakukan dan syarat-syaratnya, tentu hal itu bisa di dapatkan dengan mendatangi kantor kepala Desa di mana tempat tinggalnya*

*sehingga persyaratannya sudah paham sehingga tidak kewalahan lagi ketika sudah sampai di sini dan kita juga selalu koordinasi kepada sitiap Kepala Desa/Kelurahan yang ada wilayah Kabupaten Nias Utara”* (Wawancara pada tanggal 14 Juni 2021, pukul 09:30 WIB)

Selanjutnya bapak Julister Candra Zega, S.Ap menambahkan mengenai target dan sasaran dalam pelayanan E-KTP dan menjelaskan solusi untuk membantu masyarakat untuk memperoleh E-KTP karena jarak sangat jauh untuk melakukan perekaman E-KTP:

*“Selama ini kami berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik terkait pelayanan E-KTP karena saya di bagian pelayanan Identitas Penduduk saya tau persis bagai mana cara mencari solusi dalam memberikan pelayanan terlebih ketika jumlah masyarakat yang datang dalam jumlah banyak karena selama ini kami selalu melayani masyarakat yang datang untuk melakukan perekaman E-KTP untuk masyarakat yang jarak tempunya jauh dari kantor pemerintahan kita di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara ini memiliki program kerja setiap 3 bulan sekali mendatangi kantor camat atau Desa/Kelurahan yang jumlah penduduknya banyak yang melum memperoleh E-KTP untuk melakukan Perekaman dan Kendalah yang sering kita*

*hadapi di sini adalah ketika di saat PLN padam kita tidak bisa melakukan perekaman atau di saat jaringan internet kurang stabil juga merupakan kendala yang sering kita hadapi dan untuk hal itu bisa-bisa memakan waktu 1-3 hari tergantung kondisi jaringan dan PLN dan untuk percetakan E-KTP bisa langsung siap dalam waktu 5 Menit jika jaringan internet baik. (Wawancara pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 10:00 Wib).*

Lalu peneliti melanjutkan wawancara dengan bapak Julister Candra Zega, S.Ap untuk mengetahui bagaimana realisasi nya selama ini:

*“Selama masa pandemi ini sistem pelayanan dan realisasi terkait informasi dan juga penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Nias Utara tidak ada perubahan yang sangat signifikan karenanya kita selalu melayani masyarakat yang datang dan juga hanya perlu untuk mematuhi protokol kesehatan”* (Wawancara pada tanggal 14 Juli 2021, Pukul 10:00 Wib)

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan narasumber atau masyarakat yang datang untuk melakukan perekaman E-KTP yaitu bapak Tulus Hernandes Gea mengatakan tentang pelayanan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara yaitu:

*“Saya menilai bahwa terkait pelayanan publik selama masa pandemi Covid-19 ini memang tidak ada perbedaan yang sangat membedakan dari pelayanan-pelayanan sebelumnya hanya saja disaat memasuki dan selama berada di dalam lingkungan perkantoran wajib tetap menaati protokol kesehatan dan juga selalu menjaga jarak, saya menilai bahwa pelayanan di sini cukup memuaskan dan juga para pegawai juga mengarahkan bagi mana prosedur perekaman E-KTP. (Wawancara pada tanggal 14 juni 2021. Pukul 10: 50 WIB)*

Lebih lanjut di tambahkan oleh bapak Ezling bian Nazara masyarakat yang datang melakukan perekaman E-KTP mengatakan bahwa:

*“Sebenarnya pelayanan cukup baik pegawai pun baik dan dapat memberikan informasi dengan baik dan jelas semoga hal ini kedepannya tetap di pertahankan dan di tingkatkan lagi. (Wawancara pada tanggal 14 juni 2021. Pukul 14: 00 WIB).*

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada masyarakat yang datang untuk melakukan perekaman E-KTP dan menanyakan terkait biaya administrasi yang selama ini sering menjadi polemik di dalam pelayanan publik oleh Ibu Ainil Warda Zebua mengatakan:

*“Saya waktu mendapatkan informasi untuk perekaman E-KTP ada salah satu pegawai di Dinas Kependudukan Catatan Sipil meminta biaya kepada saya untuk*

*keperluan Administrasi sehingga kalau saya membayar dengan uang maka proses percetakan akan langsung siap hari ini juga”.* (Wawancara pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 13: 30 WIB)

Selanjutnya peneliti juga terus menggali informasi lebih dalam terkait masalah biaya yang di minta oleh salah seorang pegawai, peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Nobeari Gea beliau mengatakan:

*“Dalam memperoleh informasi sangat mudah dijangkau karena bisa ditanyakan kepada petugas atau pegawai yang ada di Kantor Desa atau Kelurahan, namun soal biaya Administrasi sampai saat ini saya belum pernah di mintai biaya terkait hal ini dan semoga sistem pelayanan ini kedepannya tetap dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi* (Wawancara pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 11:20 Wib)

## **2. Pembahasan**

### **1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Selama Masa Pandemi**

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah Sistem Informasi dan Komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan **Beddy Iriawan Maksudi (2017: 7)** mengatakan Ilmu Administrasi merupakan salah satu dari kelompok besar Ilmu Sosial hal ini sangat berkaitan erat

dengan pelayanan yang di lakukan di lingkungan Pemerintahan Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara yang mana dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat demi menciptakan pelayanan yang prima di lingkungan Sosial masyarakat. Selanjutnya Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara yang merupakan sebagai satu kesatuan dari kelompok Sosial sebagai pemberi layanan publik dengan meningkatkan sistem Pengimplementasian Sistem Informasi terhadap masyarakat luas melalui Teknologi Informasi.

Sistem Informasi Administrasi (SIAK) merupakan penerapan dari Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang sistem informasi Administrasi Kependudukan, cara kerja dari SIAK ini merupakan proses mendaftarkan penduduk dari tiap Kabupaten/Kota untuk dapat diakses oleh seorang kepala pusat data dan pusat data pengganti (*disaster recovery center*) yang bertugas dibidang SIAK atau database Kependudukan di setiap Kabupaten/Kota. SIAK dapat diakses untuk memasukan data-data Kependudukan tersebut dalam satu pusat data (*data center*) yang dikirim kedata pusat disatuan kerja perangkat Daerah (SKPD) Provinsi yang membidangin urusan Kependudukan dan Catatan Sipil Kementrian Dalam Negeri, sebagai salah satu data yang dapat diurus tersebut adalah

E-KTP dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan pelaksanaan untuk mempermudah dalam pembuatan E-KTP serta dalam memperbaiki sistem dari manual ke sistem online. **Sawyer Williams (2003)** Teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi yang membawa data. Sistem online dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki sistem sebelumnya agar lebih cepat dalam pembuatan E-KTP.

## **2. Program Dan Kebijakan Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19**

Pemerintahan Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara sudah menerapkan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah pusat terkait pelayanan publik selama masa pandemi salah satunya mencuci tangan sebelum memasuki Kantor dan menjaga jarak aman. Namun pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara (Dukcapil) masih mengalami beberapa kendala seperti antrian panjang dan sistem yang lambat. Dengan demikian dalam pelayanan perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara (Dukcapil) akibat permintaan dan kebutuhan masyarakat untuk

segera memiliki E-KTP, setiap masyarakat wajib mematuhi Protokol Kesehatan sesuai anjuran Pemerintah melalui keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020. Tentang protokol Kesehatan bagi masyarakat ditempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian corona virus disease 2019 (Covid-19)

Masyarakat yang merupakan objek sasaran utama yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pengurusan E-KTP ini, masyarakat yang harus di berikan pelayanan yang maksimal guna menciptakan kepuasan yang diterima masyarakat dalam pengurusan/perekaman E-KTP tersebut observasi yang dilakukan penelitian memberikan gambaran hawa sasaran yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara mewajibkan untuk setiap warganya untuk memiliki E-KTP sebagai tanda pengenalan Administratif Kependudukan.

Menurut peneliti, upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan mampu memberikan dampak positif bagi terciptanya pelayanan tersebut dan hal meningkatnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya Dokumen Kependudukan (E-KTP) karena

masyarakat memandang bahwa dokumen Kependudukan sangat di perlukan saat ini terlebih di masa-masa pandemi Covid-19 sebagai tanda pengenalan diri disaat mau mendaftarkan diri untuk memperoleh bantuan sosial, pelayanan kesehatan dan pelayanan lainnya.

Dari hasil perbandingan penelitian terdahulu yang di lakukan peneliti peneliti membandingkan ada perbedaan sistem kebijakan dari sistem pelayanan di antaranya: **Ahmad Farouq Mulku Zahari, Anis Ribcalia Septiana (2021)** berjudul “Pelayanan E-KTP Dimasa Pandemi COvid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Baubau” Oleh:., Ahmad Farouq Mulku Zahari, Anis Ribcalia Septiana mengemukakan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Baubau telah melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan dalam pembuatan E-KTP dimana pelayanan dilaksanakan secara online dengan menggunakan aplikasi WhatsApp (WA) melalui ponsel android masyarakat juga tidak dipungut biaya dalam proses pembuatannya, penyedia sarana dan prasarana telah memadai sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19 dan menempatkan petugas yang kompeten sehingga memudahkan dalam pemberian pelayanan, dalam hasil penelitian ini juga mengungkapkan faktor pendukung dan penghambat pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Baubau dimasa pandemi Covid-19. Faktor pendukung dimana alat yang tersedia dalam

memberikan pelayanan telah memadai serta adanya sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya, meskipun terdapat beberapa kendala yang menjadi penghambat terselenggaranya pelayanan dengan maksimal antara lain jaringan internet serta tidak semua masyarakat memiliki ponsel android dan memahami pelayanan online. (<https://www.researchgate.net/publication.id>)

Dari hasil perbandingan penelitian terdahulu peneliti menilai ada perbedaan dari sistem kebijakan dan juga dari penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) di setiap daerah. Dari kebijakan itu penulis menilai hal demikian terjadi karena kurangnya perhatian dari pemerintah.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Dalam penerbitan E-KTP di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara setelah peneliti melakukan wawancara kepada pegawai yang bertugas di bidang Identitas Penduduk mengatakan bahwa dalam perekaman E-KTP selama masa pandemi cukup meningkat namun dalam percetakan E-KTP sekarang di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara jika PLN tidak padam dan koneksi jaringan internet juga bagus maka bisa diselesaikan dalam waktu 5 menit dan jika tidak akan memakan waktu 2-3 hari

- tergantung dari kestabilan jaringan internetnya.
2. Keluhan masyarakat yang sekarang ini banyak di alami oleh masyarakat di Nias Utara terkait transportasi untuk melakukan perekaman E-KTP Dinas Kependudukan Catatan Sipil mendatangi setiap daerah yang jumlah penduduknya banyak yang tidak memiliki E-KTP secara bergilir dan dilakukan 3 bulan sekali dan ini sudah dijalankan selama masa pandemi
  3. Untuk mengimplementasikan Sistem Informasi Administrasi (SIAK) di masa pandemi Dinas Kependudukan menyampaikan informasi kepada camat atau Kepala Desa yang jaraknya bisa di tempuh oleh masyarakat untuk memperoleh informasi terkait persyaratan dalam pengurusan E-KTP.

### **Saran**

1. Dari hasil observasi yang telah dilakukan peneliti untuk pemanfaatan dan penerapan SIAK di kabupaten Nias Utara masih dikategorikan kurang produktif hal ini dikarenakan masalah yang sering dialami oleh Daerah-Daerah pelosok yang jauh dari Daerah Perkotaan, seperti jaringan internet yang sering bermasalah dan dan juga seringnya PLN mati di Daerah Kabupaten Nias Utara hal ini seharusnya menjadi perhatian Pemerintah supaya pelayanan semakin diperlancar dan tidak menimbulkan rasa kekecewaan bagi masyarakat.

2. Secara praktisi Instansi Pemerintah masih perlu di tingkatkan dalam hal pelayanan publik termasuk pegawai yang memanfaatkan masyarakat untuk meminta uang sebagai salah satu syarat dalam penerbitan E-KTP sehingga masyarakat kecewa dengan petugas yang lalai dan melakukan perbuatan yang diluar kebijakan Pemerintah Pusat/Daerah.
3. Secara subjektif Pemerintah dalam Mengimplementasikan SIAK kurang tepat karena hal jaringan internet da PLN saja masih tidak teratasi

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **BUKU:**

- Amirin (1986), Menyusun Rencana Penelitian, Jakarta: Rajawali.
- Arikonto (1989). Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Bumi Aksara.
- Bungin (2008). Analisis Data Penelitian Kualitatif, Jakarta: Prenada Media Group
- Bedyy Iriawan Maksudi. (2017), Dasar-dasar Administrasi Publik: Rajawali Pers.
- Dwight Waldo (1996:122: 15): dikutip dalam buku: Dasar-Dasar Administrasi Publik dari klasik kekontemporer: Bedyy Iriawan Maksudi. (2017): Pustaka belajar.

- Dr. Ir. Hj. Etin Indrayani, MT & Dra. Gatningsih, MT. (2013), *Sistem Informasi Manajemen Pemerinatahan (SIM)*: IPDN PRESSN
- Erenawati. (2016), *Administrasi Pemerintahan Daerah*: Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hanifah Harsono (2002): bukunya yang berjudul *Implementasi Kebijakan dan Politik*, Bandung: PT. Mutiara Sumber Widya
- Menurut Murdick, (2013), *Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern*. Edisi ketiga. Diterjemahkan oleh Djamil. Jakarta Penerbit Erlangga.
- Miles and Huberman (1984), *Analisis Data Kualitatif*: Jakarta, UI
- Narbuko dan Achmadi (2004): *Metodologi Penelitian*, Jakarta. Bumi Aksara.
- Prof. Dr. H. Makmur, M.Si, Dr. Hj Rohana Thahier, M.Pd. (2017), *Kerangka Teori Dan Ilmi Administrasi Negara*: Rajawali Pers.
- Ratminto dan Ati Septi Winarsih (2007), *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka belajar.
- Sawyer Williams (2003): dikutip dalam buku: *Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan 2013:3*: IPDN Press
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*: Alfabeta Bandung
- Solichin Abdul Wahab (2001). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Yogyakarta: Fia Unibraw
- Winarno, budi. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*: Yogyakarta, media Presindo
- William N Dun, (2003), *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*: Gajah Mada UniverstyPres. Yogyakarta
- Lukman OffestTangkilisan, hesel Nogi. (2003), *Implementasi kebijakan Publik: tranformasi Pemikiran George*
- Undang-Undang:**
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2020
- Sumber dari internet:**
- Catatan Sipil (Dikjen Dukcapil) Kemendagri nomor 443.1/2978/dukcapil KONTAN.CO.ID-JAKARTA 8 April 2020.
- Certi dan certo (2004:337): dikutip dari artikel <https://www.dosenpendidikan.co.id/pengawasan-adalah/>
- Catatan Sipil Kabupaten Halmahesa Selatan (<https://journal.unismuh.ac.id>)
- Informasi Sistem Manajemen. Jumlah penduduk menurut BPS 2020: (<https://sensus.bps.go.id>)

Raymond McLeod, Jr. and George Schell-ppt 2001

Konsep pengurusan KTP-el  
(wirokerten.bantulkab.go.id)

Sistem informasi: Raymond McLeod,  
Jr. and George Schell: 2007

Sukur Suleman (2019) yang berjudul “kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan

Pelayanan KTP elektronik di masa pandemi covid-19 pada Dinas

Kependudukan dan catatan sipil Kota Baubau, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sembilabelas November Kolaka Februari-April

2021(<https://ojs.uho.ac.id>)

Pelayanan E-KTP Dimasa Pandemi COvid-19

Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Baubau” Oleh: Ahmad Farouq Mulku Zahari, Anis Ribcalia Septiana, Taslim Fait.  
(<https://www.researchgate.net>)