BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN LAPORAN KKL

4.1 Kualitas Pelayanan Informasi Kependudukan dengan Menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan di Kota Dumai

Kemajuan tekonologi dan informasi merupakan realita yang harus dihadapi dan tidak dapat dihindari di era modern. Pesatnya perkembangan teknologi informasi akan membawa dampak perubahan pola pikir dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang menginginkan adanya kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi. Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju merupakan peluang bagi setiap instansi dan lembaga pemerintahan untuk dapat memanfaatkan teknologi secara efektif dalam rangka meningkatkan pembangunan ditingkat nasional maupun daerah. upaya untuk mengfektipkan penggunaan teknologi dan informasi dilembaga pemerintahan merupakan upaya dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi.

Kinerja aparatur yang kuat untuk melaksanakan, memanfaatkan, mengembangkan dan mengambil langkah-langkah kebijakan yang strategis dalam pembangunan teknologi informasi perlu diwujudkan.

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Melalui komitmen yang kuat untuk mewujudkan penggunaan teknologi informasi pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanaan pemerintah kepada masyarakat. Penggunaan teknologi menginginkan adanya kebijakan dan langkah-langkah yang jelas dalam rangka mewujudkan pembangunan di segala bidang.

Penggunaan teknologi diharapkan dapat menggali kinerja yang lebih optimal baik oleh apratur pemerintah ataupun masyarakat. Komitmen pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur melalui pengembangan teknologi dan informasi dan komunikasi didukung oleh instruksi presiden republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan *e-Government*. Instruksi ini merupakan kinerja pemerintah dalam mengimplementasikan pengembanagn *e-government*.

Berdasarkan instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan *e-Government* maka pemerintah daerah Kota Dumai dalam menindak lanjuti dan menyikapi diri untuk melaksanakan apa yang dinamakan *e-Government.* Pemerintah Kota Dumai, dalam hal ini melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil subbagian informasi dan pengolahan data kependudukan membangun sebuah *web service*. *Web service* ini dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil subbagian informasi dan pengolahan data kependudukan dalam rangka memberikan informasi kependudukan bagi pegawai negeri sipil Kota Dumai dan masyrakat.

Ide awal pembuatan *web service* Dinas Kependudukan adalah untuk menyajikan akses informasi yang cepat, mudah *up to date,* disisi

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

lain hal ini, merupakan tantangan tersendiri karena fakta bahwa *web service* tersebut dengan mudah diakses diseluruh daerah. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus lebih meningkatkan fasilitas-fasilitas dan fitur pelayanan informasi yang termuat di *web service* tersebut. Bukanlah hal mustahil, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Dumai akan lebih dikenal masyarakat melalui *web service* ini..

Sejauhmana sebuah pemerintahan berlangsung efektif untuk mengimplementasikan otonomi daerah serta kehadirannya dapat dirasakan oleh segenap warga masyarakat, akan sangat bergantung pada seberapa besar komitmen yang dibangun oleh pemerintah itu dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya. Manisfestasi suatu pemerintah adalah tanggung jawab yang pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Konsepsi itu memberikan gambaran yang sangat jelas, bahwa pemerintah modern haruslah memiliki keberpihakan kepada masyarakat serta dituntut pula untuk dekat dengan masyarakatnya, sehingga pemerintah sebagai pelayan masyarakat pada kesempatan pertama dapat memberikan respon cepat dan tepat terhadap setiap kebutuhan masyarakat. Tugas pelayanan masyarakat (*publik service)* lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat proses pelaksanaan urusan publik. Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, bahkan kini pelayanan masyarakat menjadi ukuran untuk menilai kinerja pemerintah, artinya pelayanan yang diberikan pemerintah

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

erat kaitannya dengan masalah tanggungjawab. Masalah Tanggungjawab ini harus dilihat sebagi unsur utama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, semakin besar tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, maka semakin besar pula tanggung jawab pemerintah untuk memenuhinya.

Pelayanan masyarakat yang berkualitas akan menumbuhkan kepercayaan atau dukungan masyarakat kepada pemerintah. Hal ini dapat terwujud jika pengelolaan pemerintah (birokrasi) atau organisasi publik benar-benar memikirkan kepentingan rakyat.

Berbicara tentang layanan civil adalah berbicara tentang hak masyarakat sebagai warga negara serta merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhinya (bukan kewenangan semata).

Badan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Dumai yang bertugas memberikan pelayanan kependudukan komputerisasi kepada masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan kinerja yang tinggi dari Badan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Dumai. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila penyedia jasa atau pemerintah memberikan pelayanan yang melebihi harapan masyarakatnya dan mutu atau kualitaas tersebut baik jika penyedia jasa atau pemerintah memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan segenap masyarakat, sebaliknya mutu tersebut jelek jika masyarakat memperoleh pelayanan yang rendah dari harapannya. Dengan kata lain, suatu pelayanan yang berkualitas harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya.

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Kualitas adalah kesesuaian antara yang memberi dan menerima pelayanan. Kesesuaian ini menurut studi *human relations* berupa kepuasan kedua belah pihak.

Kualitas biasanya tidak ditentukan oleh satu atribut atau dimensi tunggal dari suatu produk atau jasa tetapi ditentukan beberapa atribut, misalnya biaya murah, sausana yang bersahabat, dan pelayanan yang cepat. Selanjutnya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak bisa memaksakan sesuatu yang tidak sesuai dengan kehendak masyarakat. Sebaliknya masyarakat juga tidak bisa meminta sesuatu kepada pemerintah yang bukan atau diluar mandat yang diberikan masyarakat itu sendiri. Kualitas pelayanan dicirikan oleh tumbuh dan terciptanya kepuasan masyarakat. Masyarakat sangat mengharapkan kinerja yang optimal dari pemerintah atau hasil suatu kinerja yang sangat-sangat optimal sehingga terciptanya keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need and want*) dan apa yang diberikan (*given*). Dalam hubungannya, pemerintah dengan pelayanan umum masyarakat, pemerintah seharusnya memiliki standar kualitas pelayanan sistem informasi berbasis komputer yaitu berupa :

1. Akurasi,
2. Output yang terpercaya,
3. Kemudahan bagi pemakai,
4. Bekerja sesuai dengan spesifikasi,
5. Waktu respon yang cepat,
6. Relevansi,

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

7. Memuaskan semua kebutuhan,
8. Tidak ada downtime,
9. Pengiriman tepat waktu, dan
10. Penggantian yang muda.

Serta dimensi-dimensi kualitas jasa yang menjadi standar dukungan sistem (sistem support), yaitu :

1. Terpercaya,
2. Cepat tanggap pada kebutuhan,
3. Terpelajar,
4. Sopan,
5. Tulus, dan
6. Penampilan Profesional.

Kualitas pelayanan Sistem Informasi juga tergantung pada perangkat lunak komputer dan sumberdaya manusia atau aparatur pemerintahan. Selanjutnya meskipun komputer mampu melakukan hal-hal yang fantastis didalam mengolah informasi, pengguna informasi tetap tergantung pada manusianya. Secanggih apapun sistem komputer yang dipakai, apabila manusia tidak dapat memanfaatkan secara optimal, maka sistem komputer tidak akan banyak manfaatnya. Bagaimanapun juga komputer adalah alat, keberhasilan penggunanya tergantung manusia.

Apabila dilihat dari visi dan misi Badan Kependudukan, Catatan Sipil Kota Dumai dan Keluarga Berencana Kota Dumai, Dinas ini sudah menerapkan manajemen modern yang berorientasi pada pelanggan,

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

tetapi dalam prakteknya belum semua karekteristik yang tersebut diatas dapat dipenuhi.

4.2 Indikator Kinerja Aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan di Kota Dumai

Penetapan indikator kinerja sasaran digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan atau program dan kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Dumai. Pengukuran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai diprioritaskan pada sasaran-sasaran yang ingin dicapai yang mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kinerja.

Penetapan indikator kinerja sasaran merupakan upaya untuk menentukan berdasarkan apa suatu pelaksanaan kegiatan dapat dinilai keberhasilannya yang berpedoman kepada tindakan-tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan. Berdasarkan pendekatan sistem, indicator kinerja dapat dikelompokkan dalam 4 (empat) jenis, yaitu :

1. Indikator Input

   Indikator masukan (input) adalah merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana,

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

sumber daya manusia, informasi kebijaksanaan atau peraturan perundan-undangan atau sebagainya.

2. Indikator Output

   Indikator keluaran (output) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan atau non fisik.

3. Indikator Benefits

   Indikator manfaat (benefits) adalah segala sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan yang diharapkan.

4. Indikator Impact

   Indikator dampak (impact) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik itu berupa hal positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

Faktor penentu keberhasilan adlah asumsi mengenai kondisi yang perlu diciptakan sedemikian rupa dalam menjamin keberhasilan pelaksanaan kebijakan dan program lima tahun dengan memperhatikan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman pada organisasi.

Faktor-faktor penentu yang menjadi kunci keberhasilan adalah sebagai berikut :

1. Tata Nilai dan Asumsi

   a. Tata Nilai

      Rangkaian nilai-nilai yang ada di masyarakat Kota Dumai pada umumnya adalah :

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

5. Kepedulian terhadap lingkungan,
6. Rasa kebersamaan dan gotong royong,
7. Kesediaan membantu orang lain,
8. Saling hormat menghormati,
9. Beradat dan berbudaya,
10. Tingkat religious masih kuat,
11. Tidak temperamental atau emosional,
12. Tidak brutal, dan
13. Akrab dan peduli.

b. Asumsi

Didalam menetapkan asumsi, maka digunakan diagram matrik, faktor strategi internal atau Analisa Lingkungan Internal (ALI) dan Analisa Lingkungan Eksternal (ALE) terhadap berbagai hal berkaitan dengan masalh kependudukan dan pencatatan sipil serta pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Pendekatan yang digunakan memakai metode SWOT, sebagai berikut :

1. Analisis Lingkungan Internal (ALI)

   Analisis Lingkungan Internal dilakukan dengan pencermatan kondisi Internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai yang dinilai sebagai kekuatan maupun dianggap sebagai kelemahan yang berpengaruh besar pada pencapaian misi dinas.

   1). Kekuatan

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Adanya perangkat hukum yang mengatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Dumai

a. Adanya personil yang memiliki kemampuan
b. Rencana kerja yang terarah dan terpadu
c. Adanya teknologi SIAK yang telah berkembang

2). Kelemahan

a. Belum optimalnya pelaksaan perangkat hukum
b. Kurangnya jumlah personil yang memiliki kemampuan
c. Belum efektifnya rencana kerja yang terpadu
d. Belum optimalnya sosialisasi SIAK

2. Analisis Lingkungan Eksternal (ALE)

Analisa Lingkungan Eksternal dilakukan dengan pencermatan terhadap lingkungan eksternal organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Dumai yang menghasilkan :

3. Peluang (*Opportunity*)

1). Adanya komitmen Pemerintah Kota Dumai yang tinggi

2). Tinnginya minat masyarakat untuk mengikuti program SIAK

3). Adanya dukungan dari Leading Sector tentang program kependudukan dan pencatatan sipil

4). Kota Dumai sebagai kawasan industri, pariwisata dan kawasan pantai timur sehingga mobilitas penduduk meningkat

5). Adanya kebutuhan data yang valid oleh berbagai pihak

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4. Tantangan

1). Belum tersosialisasinya program kependudukan dan program SIAK

2). Belum dimanfaatkan kemitraan dengan leading sector yang ada

3). Tingginya mobilitas penduduk di Kota Dumai

4.3 Pengelolaan Informasi Kependudukan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan di Kota Dumai

Layanan civil merupakan salah satu fungsi dari pelayanan yang disediakan oleh birokrasi pemerintah, yaitu segala sesuatu yang menyangkut kehidupan sehari-hari warga negara di luar urusan militer dan ibadah. Berbicara tentang layanan civil adalah berbicara tentang hak masyarakat sebagai warga negara serta merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhinya (bukan kewenangan semata). Adapun salah satu bentuk nyata layanan civil dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal ini, selaku pihak penyelenggara adalah Pemerintah, baik itu pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan dan sebagai Instansi Pelaksananya adalah perangkat pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Adminitrasi Kependudukan. Sedangkan pengelolaannya

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

ditetapkan dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2004 pasal 2 tentang pengelolaan informasi kependudukan yang berisi tentang kebijakan pengelolaan informasi kependudukan diarahkan untuk terwujudnya :

1. Peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
2. Penyediaan data untuk perencanaan pembanguan dan pemerintahan dan
3. Penyelenggaraan pertukaran data secara tersistem dalam rangka verifikasi data individu dalam pelayanan publik.

Pembangunan administrasi kependudukan telah diarahkan untuk mewujudkan tertib dokumen penduduk dan tertib pengelolaan data identitas penduduk. Untuk itu administrasi kependudukan dalam pemberian pelayanan publik telah dibangun manajemen pelayanan dengan menggunakan Sistem Informasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat dengan SIAK.

Pada Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2004 pasal 3 tentang pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang menyebutkan bahwa pengelolaan informasi administrasi kependudukan dilakukan dengan menggunakan SIAK. SIAK merupakan sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini dikembangkan bermula dari kebutuhan akan satu basis data yang tersentralisasi. Yang terjadi selama ini adalah propinsi-propinsi telah mengembangkan sistem kependudukannya masing-masing. Karena tidak ada standarisasi dan acuan dari Pusat, maka propinsi-propinsi ini menggunakan sistem operasi (*operating system*) dan sistem manajemen basis data (*database management system*) yang berbeda-beda.

Salah satu tujuan SIAK adalah mengatasi adanya keragaman sistem operasi dan basis data di daerah, yaitu mengumpulkan salah satu sistem kependudukan nasional dan melakukan koordinasi dan pengelolaan yang berkesinambungan dari informasi kependudukan di berbagai daerah di Indonesia. SIAK jelas membutuhkan sistem basis data (*database*) terpusat untuk menyimpan informasi kependudukan ini. Basis data ini terdiri dari sistem basis data pusat yang ada di Jakarta dan sistem basis data daerah yang tersebar di banyak propinsi di seluruh wilayah Indonesia. Sistem basis data pusat ini mendapatkan data dari sistem basis data di propinsi-propinsi. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam penggabungan basis data ini. Pertama, setiap basis data menggunakan sistem operasi dan sistem manajemen basis data yang berbeda-beda. Kedua, basis data ini tersebar di wilayah yang secara geografis saling berjauhan. Terakhir, tidak ada atau kurangnya sistem komunikasi

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

terhubung yang berkesinambungan karena kurangnya infrastruktur komunikasi saat ini.

Penjelasan tentang SIAK sendiri terdapat pada pasal 4 yang berbunyi SIAK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, dilaksanakan secara tersambung dan tak tersambung. SIAK tersambung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan di daerah yang telah tersedia fasilitas listrik, sarana komputer dan jaringan komunikasi data. SIAK tak tersambung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan pada daerah-daerah Kabupaten yang sebagaian atau seluruh kecamatannya tidak tersedia jaringan komunikasi data dan Kabupaten yang tidak tersedia jaringan komunikasi data.

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional