

1 1

Tugas Akhir Farhan

 favores -- no repository 040 prácticas Trabajos de Grado

Document Details

Submission ID**trn:oid:::1:3364950859****Submission Date****Oct 7, 2025, 9:46 AM GMT-5****Download Date****Oct 7, 2025, 9:49 AM GMT-5****File Name****Tugas_Akhir_Farhan.docx****File Size****84.3 KB****15 Pages****5,934 Words****40,838 Characters**

18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 17%  Internet sources
 - 8%  Publications
 - 8%  Submitted works (Student Papers)
-

Top Sources

- 17% Internet sources
- 8% Publications
- 8% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	jurnal.unigal.ac.id	3%
2	Internet	123dok.com	2%
3	Internet	eprints.ipdn.ac.id	2%
4	Internet	docplayer.info	<1%
5	Internet	repository.ub.ac.id	<1%
6	Publication	Erwin Maulana, Puteri Anggarini Oktavianty. "EFEKTIVITAS PROGRAM KELUARGA ...	<1%
7	Student papers	Universitas Negeri Surabaya	<1%
8	Internet	ji.unbari.ac.id	<1%
9	Internet	jer.or.id	<1%
10	Student papers	Universitas Terbuka	<1%
11	Student papers	Sultan Agung Islamic University	<1%

12	Internet	repository.umy.ac.id	<1%
13	Publication	Eko Subaktiawan, Luluk Fauziah. "Implementasi Undang-Undang Nomor 20 Tahu...	<1%
14	Student papers	IAIN Purwokerto	<1%
15	Student papers	Universitas Tanjungpura	<1%
16	Student papers	Forum Komunikasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Kristen Indonesia (FKPPTKI)	<1%
17	Internet	jurnal.big.go.id	<1%
18	Internet	jurnalunibi.unibi.ac.id	<1%
19	Internet	ojs.unida.ac.id	<1%
20	Internet	journal.unigha.ac.id	<1%
21	Internet	pelitasukabumi.id	<1%
22	Internet	core.ac.uk	<1%
23	Internet	dspace.uui.ac.id	<1%
24	Internet	e-journal.ukri.ac.id	<1%
25	Internet	ejournal.unipas.ac.id	<1%

26	Internet	www.neliti.com	<1%
27	Internet	dpmptsp.luwuutarakab.go.id	<1%
28	Internet	ejournal.upbatam.ac.id	<1%
29	Internet	es.scribd.com	<1%
30	Internet	journal.lpkd.or.id	<1%
31	Internet	ml.scribd.com	<1%
32	Internet	mutupelayanankesehatan.net	<1%
33	Internet	text-id.123dok.com	<1%
34	Publication	Neni Nuraeni, Dede Syahrudin. "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Identitas Kepe...	<1%
35	Publication	Yurmin Harefa, Eliyunus Waruwu, Meiman Hidayat Waruwu, Sukaaro Waruwu. "T...	<1%
36	Internet	digilib.uinsgd.ac.id	<1%
37	Internet	edukatif.org	<1%
38	Internet	ejournal.unsrat.ac.id	<1%
39	Internet	eprints.poltektegal.ac.id	<1%

40	Internet	perpus.usn.ac.id	<1%
41	Internet	pt.scribd.com	<1%
42	Internet	repository.ar-raniry.ac.id	<1%
43	Internet	repository.ipb.ac.id	<1%
44	Internet	s.mkri.id	<1%
45	Internet	www.scilit.net	<1%
46	Publication	Izza Milla Wati, M. Husni Tamrin, Deasy Arieffiani. "Exploration of Public Service Q...	<1%
47	Internet	ejournal.unesa.ac.id	<1%
48	Internet	id.scribd.com	<1%

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

M. Farhan Alfariy¹, Ahmad Riyadh Umar Balahmar²

¹University of Muhammadiyah Sidoarjo, Sidoarjo, Indonesia

²Public Administration, Sidoarjo, Indonesia

³Public Administration, Sidoarjo, Indonesia



DOI : -

Sections Info

Article history:

Submitted: November 23, 2022

Final Revised: January 11, 2023

Accepted: January 16, 2023

Published: January 31, 2023

Keywords:

SIAK

Aplikasi

Efektivitas

Pelayanan publik

Administrasi kependudukan

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Krembung, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Efektivitas SIAK dianalisis berdasarkan lima indikator Campbell J. P., meliputi keberhasilan program, pencapaian sasaran, kepuasan pengguna, tingkat input-output, serta pencapaian tujuan secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIAK mempermudah pengelolaan data dan mempercepat proses layanan administrasi. Namun, terdapat kendala seperti gangguan pada server utama, keterbatasan kemampuan beberapa petugas, khususnya kelompok lanjut usia, serta terbatasnya ketersediaan blanko dokumen. Infrastruktur pendukung dinilai memadai, tetapi kesiapan sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan teknis berkelanjutan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SIAK sudah cukup efektif, meski efektivitas optimal hanya bisa tercapai dengan penguatan aspek teknis dan peningkatan kompetensi petugas. Upaya ini penting agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lancar, cepat, dan berkelanjutan, sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah menimbulkan transformasi signifikan, yaitu peralihan dari metode kerja konvensional menuju sistem digital. Dalam lingkup pemerintahan, administrasi kependudukan memiliki peran penting karena bertanggung jawab mencatat data penduduk dengan akurasi dan keandalan yang tinggi. Sebelum diterapkannya digitalisasi, pencatatan data penduduk masih dilakukan secara manual, sehingga kerap menimbulkan ketidaksesuaian data dan keterlambatan dalam pelayanan publik[1]. Di lingkungan instansi pemerintahan, transformasi ini terlihat dari beralihnya sistem administrasi tradisional berbasis kertas (*traditional government*) ke penyelenggaraan pemerintahan elektronik atau *e-government*[2]. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk memperkuat interaksi antara pemerintah dengan berbagai pihak terkait, termasuk masyarakat, sektor swasta, dan lembaga lainnya[3]. Seiring pesatnya arus globalisasi, pemerintah dituntut untuk menyesuaikan diri dengan penyelenggaraan layanan publik berbasis digital. Tuntutan ini mendorong munculnya berbagai inovasi pelayanan publik di setiap instansi pemerintahan di Indonesia. Salah satu inovasi yang diterapkan pemerintah daerah dalam pengelolaan administrasi kependudukan adalah SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). SIAK merupakan sistem informasi yang dirancang melalui serangkaian prosedur berbasis teknologi informasi dan komunikasi, dengan tujuan menata serta mengelola administrasi kependudukan secara lebih efektif dan terintegrasi di seluruh Indonesia[4]. Data kependudukan digunakan sebagai dasar untuk merancang program yang bertujuan mengendalikan jumlah, laju pertumbuhan, serta

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

23
1 distribusi penduduk. Pengelolaan administrasi pendaftaran penduduk menjadi tanggung jawab pemerintah daerah, namun pelaksanaannya dimulai dari tingkat paling dasar, yakni di desa atau kelurahan[5]. Tujuan pengelolaan administrasi kependudukan adalah agar setiap warga yang tinggal di Indonesia tercatat secara resmi sebagai Warga Negara Indonesia (WNI), sesuai Undang-Undang Dasar 1945 dan diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Untuk memperlancar proses dan mengatasi berbagai permasalahan administrasi di tingkat daerah, pemerintah meluncurkan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) sejak 1996. Program ini merupakan kebijakan nasional yang diterapkan di kabupaten/kota untuk menangani perubahan status kependudukan, termasuk pencatatan, pembaruan, dan pengelolaan data administrasi secara menyeluruh[6].

1 Seiring dengan kemajuan zaman dan dukungan teknologi informasi, pemerintah menetapkan kebijakan baru untuk memenuhi kebutuhan yang semakin rumit dalam data kependudukan. Untuk itu, dibentuklah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)[7]. SIAK merupakan sistem informasi berbasis web yang dibangun sesuai prosedur dan standar tertentu, bertujuan untuk menata data administrasi kependudukan dan menciptakan ketertiban administrasi. Sistem ini memudahkan petugas pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam memberikan layanan kependudukan kepada masyarakat secara cepat dan efisien[8]. SIAK dapat menjadi solusi terhadap berbagai permasalahan kependudukan yang muncul. Dengan pengelolaan data secara daring, kelemahan dari sistem manual dapat dikurangi secara signifikan. Sistem ini memiliki sejumlah keuntungan, antara lain sebagai dasar bagi perumusan dan evaluasi kebijakan, penyusunan strategi penyelenggaraan serta pelaksanaan pembangunan terkait kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, sekaligus mendukung kebutuhan pembangunan lainnya yang bermanfaat bagi daerah[9]. SIAK dirancang untuk menyelenggarakan layanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan dapat diakses tanpa diskriminasi[10]. SIAK dikembangkan oleh Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri sejak 2004 dan terus diperbarui sesuai kemajuan teknologi. Implementasinya dilakukan secara bertahap di seluruh Indonesia untuk mempermudah pengelolaan data kependudukan, termasuk pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan layanan administrasi terkait[11].

16 SIAK merupakan inovasi pemerintah untuk memperbarui pengelolaan administrasi kependudukan di Indonesia. Diperkenalkan oleh Kementerian Dalam Negeri pada 2009, SIAK bertujuan mengintegrasikan data kependudukan secara nasional, meningkatkan kualitas layanan publik, serta mempermudah akses bagi masyarakat. Di era digital, pemanfaatan teknologi mutakhir menjadi penting agar pelayanan publik berjalan efektif, akurat, dan berkelanjutan. Sebelum SIAK, administrasi kependudukan menghadapi berbagai kendala, seperti data ganda, proses lambat, dan kurangnya transparansi, yang menghambat efisiensi dan menurunkan kepuasan masyarakat. Penerapan SIAK memberikan solusi atas permasalahan ini sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan demikian, SIAK bukan hanya meningkatkan operasional administrasi, tetapi juga mendukung pemerintahan yang lebih profesional dan transparan.

47
2 Pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAK didukung oleh dasar hukum yang kuat untuk menjamin pelaksanaannya berjalan tertib dan terarah. Beberapa regulasi utama meliputi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kependudukan beserta perubahannya dalam UU Nomor 24 Tahun 2013, serta Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 yang mengatur aspek teknis administrasi kependudukan. Di tingkat kementerian, Permendagri Nomor 95 Tahun 2019 memberikan panduan teknis pelaksanaan SIAK di daerah. Penguatan nasional dilakukan melalui Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004, yang menegaskan perlunya sistem informasi berbasis teknologi untuk mengelola data kependudukan secara tertib, rapi, mudah diakses, dan terintegrasi di seluruh daerah. Dengan regulasi ini, SIAK resmi menggantikan sistem sebelumnya, SIMDUK, sebagai standar administrasi kependudukan modern.

Perbedaan utama antara SIMDUK dan SIAK terletak pada jaringan dan metode penyimpanan data. Pada era SIMDUK, server dan data kependudukan tersimpan di masing-masing kecamatan, sehingga penggabungan data tingkat kabupaten sulit dan sering menimbulkan duplikasi. Pertukaran data dilakukan secara manual menggunakan disket, yang lambat dan rawan kesalahan. Selain itu, SIMDUK belum memiliki standar teknis yang seragam, karena setiap daerah mengembangkan sistemnya sendiri-sendiri.

Dengan diterapkannya SIAK berbasis online yang distandarisasi secara nasional, pengelolaan data kependudukan menjadi lebih efisien, sistematis, dan mudah diakses dari berbagai lokasi. Sistem ini juga memperkuat koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah serta mempercepat pelayanan, meningkatkan akurasi data, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat melalui transparansi layanan. Di Jawa Timur, SIAK digunakan di beberapa kabupaten/kota, termasuk Kabupaten Sidoarjo, hingga ke tingkat kecamatan. Kecamatan Krembung mulai menerapkan SIAK sejak 2012, dan data pembuatan KTP dari 2020 hingga 2024 menunjukkan peningkatan yang stabil meski terdapat variasi jumlah layanan tiap tahunnya.

Tabel. 1 Rekap Pelayanan KTP Pada Aplikasi SIAK di Kecamatan Krembung

Tahun	Jumlah
2020	596
2021	614
2022	592
2023	684
2024	724

Sumber : Kecamatan Krembung, 2025

Berdasarkan ringkasan data dari layanan KTP melalui aplikasi SIAK, tercatat bahwa pada tahun 2020, terdapat 596 dokumen untuk pelayanan KTP. Angka ini meningkat menjadi 614 dokumen pada tahun 2021. Namun, di tahun 2022, terjadi penurunan sedikit menjadi 592 dokumen. Penurunan ini kemungkinan disebabkan oleh masalah teknis atau operasional, seperti keterbatasan akses layanan akibat pandemi dan gangguan sistem. Memasuki tahun 2023, jumlah pelayanan kembali menunjukkan peningkatan yang signifikan dengan total 684 dokumen. Puncaknya terjadi pada tahun 2024 dengan 724 dokumen yang berhasil diproses. Kenaikan ini bisa diartikan sebagai tanda perbaikan dalam sistem pelayanan administrasi, terutama melalui implementasi aplikasi SIAK. Peningkatan ini juga mencerminkan temuan dari berbagai upaya perbaikan sarana dan prasarana layanan, peningkatan kualitas tenaga kerja, serta meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan. Di samping itu, sosialisasi yang dilakukan dan kemudahan akses layanan digital juga

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

berkontribusi pada peningkatan jumlah layanan. Sementara itu, untuk tahun 2025, pengumpulan data pembuatan KTP masih dalam proses rekapitulasi oleh pihak kecamatan. Namun, dengan tren positif yang terlihat dari tahun-tahun sebelumnya, sangat mungkin bahwa angka pengajuan di tahun 2025 akan mengalami peningkatan.

Implementasi E-Government di Indonesia telah berkembang dari layanan publik hingga sistem manajemen internal, dengan berbagai aplikasi seperti SIMPEG, LPSE, dan SIAK. Di tingkat daerah, inovasi digital juga diterapkan, misalnya Plavon di Sidoarjo dan SIAKBA untuk pemilihan. SIAK, yang dikembangkan oleh Kementerian Dalam Negeri dan dikelola Disdukcapil, memungkinkan pendataan, pencatatan, dan penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran secara digital dan terintegrasi. Sistem ini bertujuan membangun basis data tunggal yang akurat dan terpercaya, mendukung layanan publik serta kebijakan pemerintah.

Di tingkat provinsi, penerapan SIAK sudah menjangkau seluruh kabupaten/kota dengan pengawasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil provinsi. Namun, pelaksanaannya sering tidak merata karena keterbatasan infrastruktur TI, kesiapan SDM, dan dukungan anggaran. Provinsi dengan kemampuan teknologi dan manajemen yang baik mampu menambahkan fitur atau integrasi antarinstansi untuk meningkatkan layanan publik. Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu daerah yang aktif memanfaatkan SIAK melalui Disdukcapil, termasuk inovasi lokal seperti Plavon untuk pengelolaan dokumen secara online. Sistem SIAKBA juga diterapkan untuk administrasi pemilu, memperlihatkan fleksibilitas SIAK di sektor lain. Meski demikian, implementasi di tingkat kecamatan masih menghadapi kendala yang menghambat layanan optimal.

Di Kecamatan Krembung, Kabupaten Sidoarjo, pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAK sering terganggu akibat akses server pusat yang lemah, sehingga proses input dan pencetakan dokumen melambat dan antrean panjang terjadi. Keterbatasan SDM, terutama petugas lanjut usia yang kurang memahami prosedur digital, juga memperparah hambatan teknis. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas SIAK sangat bergantung pada infrastruktur yang memadai dan kompetensi petugas. Untuk menganalisis masalah ini, penulis merujuk pada teori Campbell J. P. dalam Primanda[12] dengan indikator: 1) keberhasilan program 2) keberhasilan sasaran, 3) Kepuasan terhadap program, 4) Tingkat input dan output, 5) Pencapaian tujuan menyeluruh. Dengan demikian, penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana efektivitas penerapan SIAK di Kantor Kecamatan Krembung. Permasalahan ini berkaitan dengan tantangan teknis dan non-teknis, termasuk keterbatasan infrastruktur, kompetensi SDM, serta rendahnya pemahaman masyarakat. Penelitian ini tidak hanya berperan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di tingkat lokal, tetapi juga mendukung transformasi digital pelayanan publik sesuai kebijakan nasional *e-government*.

Beberapa penelitian sebelumnya yang berjudul "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang" oleh Puguh Adi Nugroho[7]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *political will*, kualitas SDM, dan manfaat SIAK sudah berjalan cukup baik, sementara infrastruktur, sosialisasi, dan anggaran masih kurang. Kendala utama muncul pada sarana-prasarana yang terbatas serta minimnya anggaran pengadaan. Fokus penelitian menyoroti *political will*, terutama kurangnya pemahaman terkait peraturan hukum SIAK yang berpotensi menimbulkan penyimpangan dalam pelaksanaannya. Penelitian selanjutnya berjudul "Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berbasis Web pada

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Desa Bogangin Sumpiuh" oleh Fabriyan Fandi Dwi Imaniawan[13]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kebutuhan pengguna meliputi administrator, pengunjung, dan pengguna lainnya, yang masing-masing memiliki karakteristik interaksi serta kebutuhan berbeda dengan sistem. Penelitian ini menekankan pada pengelolaan database website desa melalui pemodelan *Entity Relationship Diagram* (ERD) untuk memastikan sistem dapat memenuhi kebutuhan semua pihak secara efektif. Penelitian yang terakhir berjudul "Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan" oleh Stefanus Arwandi Jai[4]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SIAK di Kantor Kelurahan Tunggulwulung, Kota Malang, menghadapi hambatan berupa pengiriman data yang masih dilakukan secara manual, sehingga petugas harus mengantarkan berkas ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Penelitian ini menekankan prosedur administrasi kependudukan yang masih manual, meskipun masyarakat telah memahami pentingnya tertib administrasi kependudukan. Sedangkan penelitian yang berjudul "Efektivitas Penggunaan SIAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang"[14] menunjukkan bahwa efektivitas penerapan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang belum sepenuhnya optimal menurut teori efektivitas Martani dan Lubis. Meskipun demikian, dinas tersebut telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung kelancaran operasional SIAK. Secara umum, pelaksanaan SIAK berjalan dengan baik, terutama dalam pengelolaan data kependudukan. Operator dinilai mampu menginput data secara efektif berkat dukungan fasilitas yang tersedia. Temuan ini menunjukkan adanya kinerja yang cukup baik, meski masih ada ruang untuk peningkatan efektivitas. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya perbaikan agar SIAK dapat berfungsi lebih maksimal dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dan dari penelitian yang berjudul "Efektivitas SIAK dalam rangka Optimalisasi Pelayanan Publik di Kota Pontianak"[5] menunjukkan bahwa SIAK memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi kependudukan. Seluruh data pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dikumpulkan dalam satu basis data terintegrasi yang mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan. Basis data ini memungkinkan layanan akses informasi berdasarkan nama, alamat, maupun NIK bagi instansi atau lembaga terkait. Selain itu, SIAK juga mendukung program pemerintah dengan mengintegrasikan data kependudukan ke dalam data pemilih untuk penyelenggaraan pemilu. Dengan demikian, SIAK tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memastikan akurasi dan keterpaduan data kependudukan. Hal ini menjadikan SIAK sebagai instrumen penting dalam transformasi digital pelayanan publik di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif untuk menilai efektivitas SIAK di Kecamatan Krembung, Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai fenomena yang terjadi, berdasarkan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber kunci. Dengan metode ini, penelitian dapat menggambarkan proses, kendala, dan manfaat penggunaan SIAK secara rinci, sehingga menghasilkan analisis yang komprehensif dan kontekstual[15]. Menurut Moleong (2017), penelitian berbasis kualitatif bertujuan untuk memahami aspek sosial dari sudut pandang para partisipan melalui pengumpulan data yang berbentuk kata-kata, tindakan, dan dokumen[16]. Hal ini sejalan dengan temuan Yuliani

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

(2018) yang menyebutkan bahwa metode kualitatif sangat tepat untuk penelitian di bidang administrasi publik, karena memungkinkan peneliti menggali secara mendalam dinamika kebijakan dan pelaksanaan program berdasarkan pengalaman nyata pelaksana serta penerima layanan. Penelitian ini berfokus pada sejauh mana efektivitas SIAK memengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Krembung, Kabupaten Sidoarjo. Analisis dilakukan dengan mengacu pada lima indikator efektivitas menurut Campbell J. P., yaitu hasil program, pencapaian tujuan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap program, rasio input dan output, serta pencapaian tujuan secara keseluruhan. Tujuan utama penelitian ini adalah mengevaluasi efektivitas SIAK dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan. Dengan menggunakan indikator Campbell J. P. [12]. Data penelitian diperoleh dari sumber primer melalui wawancara mendalam dengan Kepala Sub Bagian Pelayanan, operator SIAK, serta masyarakat setempat. Selain itu, sumber sekunder seperti jurnal, buku, arsip, dan laporan resmi juga digunakan untuk memperkuat analisis. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yakni memilih individu yang dianggap memiliki relevansi dan informasi penting sesuai tujuan penelitian. Pendekatan ini memastikan data yang diperoleh tepat sasaran dan mendalam. Kombinasi sumber primer dan sekunder memungkinkan peneliti memperoleh gambaran komprehensif mengenai implementasi SIAK. Dengan demikian, validitas dan reliabilitas data dapat lebih terjamin [17]. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang komprehensif. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1992), yang mencakup tiga tahap utama, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap reduksi data bertujuan menyaring, memfokuskan, dan menyederhanakan informasi agar lebih mudah dianalisis. Penyajian data dilakukan secara sistematis sehingga hubungan antarinformasi dapat terlihat dengan jelas. Tahap penarikan kesimpulan bertujuan untuk menafsirkan makna data dan menemukan pola atau temuan penting. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang mendalam dan akurat terhadap implementasi SIAK [18].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan lapangan, penelitian ini menilai efektivitas SIAK dalam pelayanan administrasi kependudukan secara deskriptif. Efektivitas menjadi tolok ukur untuk membandingkan antara proses yang dilakukan dengan tujuan yang ingin dicapai. Suatu program dianggap efektif jika langkah yang diambil menghasilkan hasil sesuai harapan. Dengan demikian, efektivitas berfungsi sebagai standar untuk mengevaluasi kesesuaian antara rencana, pelaksanaan, dan hasil yang dicapai. Dalam efektivitas program ini, penulis menggunakan teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Campbell J. P. Dalam Primanda [12] yang menyatakan bahwa untuk efektivitas terdapat beberapa indikator yaitu : 1) keberhasilan program, 2) keberhasilan sasaran, 3) Kepuasan terhadap program, 4) Tingkat input dan output, 5) Pencapaian tujuan menyeluruh sebagai berikut :

1. Keberhasilan Program

Keberhasilan program menurut Campbell J. P. dapat diartikan sebagai ukuran sejauh mana sebuah program berhasil mencapai tujuan utama yang telah dirancang sejak awal. Indikator ini menekankan pada hasil akhir dari pelaksanaan program secara keseluruhan, apakah sesuai dengan harapan dan rencana yang telah ditetapkan atau

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

tidak. Dalam konteks pelayanan publik, khususnya pada penggunaan aplikasi SIAK, keberhasilan program dapat dilihat dari seberapa baik sistem ini berfungsi dalam membantu kelancaran layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, dan dokumen lainnya.

Jika aplikasi tersebut mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrian panjang, serta meningkatkan akurasi data, maka program ini dapat dikatakan berhasil. Namun sebaliknya, jika masih banyak terjadi gangguan teknis, seperti server sering down, atau SDM tidak mampu mengoperasikan sistem dengan baik, maka keberhasilan program patut dipertanyakan. Misalnya, dalam penelitian di Kecamatan Krembung, ditemukan bahwa salah satu hambatan utama dalam implementasi SIAK adalah ketergantungan terhadap server pusat yang sering mengalami gangguan. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi terhambat dan menurunkan efektivitas program. Dalam hal ini, keberhasilan program tidak hanya diukur dari keberadaan teknologi atau aplikasi semata, tetapi juga dari kesiapan infrastruktur pendukung dan sumber daya manusia. Sebuah program dikatakan berhasil apabila teknologi yang diterapkan benar-benar dapat digunakan secara optimal, dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Khoirul selaku operator pelayanan SIAK diperoleh informasi sebagai berikut:

"Sebagai operator yang setiap hari menggunakan aplikasi SIAK di Kecamatan Krembung, saya merasakan bahwa sistem ini sebenarnya cukup membantu mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. Namun, kami kerap mengalami kendala teknis seperti gangguan server pusat yang menyebabkan seluruh proses pelayanan terhenti. Hal ini tentu sangat menghambat jalannya program karena kami tidak bisa melanjutkan pelayanan kepada masyarakat yang sudah datang mengantri. Meskipun sistem ini sudah berbasis digital, apabila tidak diimbangi dengan keandalan server dan respon cepat dari pusat saat terjadi gangguan, maka keberhasilan program menjadi kurang optimal. Kami berharap ke depan ada perbaikan dari segi teknis agar pelayanan bisa berjalan lancar dan keberhasilan program benar-benar tercapai sesuai tujuannya." (Wawancara, 15 Juli 2025).

Sementara hasil wawancara dengan Bapak Didit selaku Kasubag diperoleh informasi sebagai berikut:

"Program SIAK ini sebenarnya sudah cukup baik secara sistem. Tapi implementasinya masih menghadapi kendala teknis, terutama karena aplikasi ini sangat bergantung pada koneksi internet dan kestabilan server pusat. Jadi kalau jaringan tidak stabil, pelayanan ikut terhambat." (Wawancara, 18 Juli 2025).

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator keberhasilan Program SIAK di Kecamatan Krembung tercapai akan tetapi masih belum maksimal. Dari hasil wawancara, penerapan SIAK telah membawa perbaikan dalam pelayanan administrasi kependudukan serta kejelasan prosedur jika dibandingkan dengan sistem manual yang pernah ada. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa masalah teknis, seperti gangguan pada server utama dan kurangnya kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem. Situasi ini mengakibatkan efektivitas layanan belum sepenuhnya terwujud. Evaluasi ini sejalan dengan temuan

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

penelitian Nugroho[7] yang menunjukkan bahwa penerapan SIAK di Kota Semarang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, meskipun pencapaiannya masih terhambat oleh keterbatasan sarana dan anggaran.

2. Keberhasilan Sasaran

Indikator keberhasilan tujuan mengacu pada sejauh mana program dapat mencapai kelompok masyarakat yang sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan[19]. Di Kecamatan Krembung, SIAK sejatinya sudah bisa dimanfaatkan oleh sebagian besar warga. Namun, ada beberapa kelompok tertentu, terutama orang-orang yang sudah berusia lanjut atau mereka yang belum akrab dengan perangkat digital, masih membutuhkan bimbingan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Didit selaku Kasubag diperoleh informasi sebagai berikut:

"Fitur-fitur seperti input data warga, pencetakan surat, dan pengecekan status sudah bisa dijalankan dengan lancar. Tapi kalau ada pembaruan sistem, kami biasanya butuh waktu untuk menyesuaikan, karena kadang ada perubahan tampilan atau alur kerja yang baru. Untuk bantu kami memahami sistem, biasanya ada pelatihan atau bimtek yang dilakukan dua sampai tiga bulan sekali dan itu dilakukan secara bergantian. Sebenarnya pelatihannya cukup membantu, tapi karena tidak terlalu sering dan tidak semua staf ikut sekaligus, kadang masih ada perbedaan pemahaman antar petugas. Mungkin ke depan bisa ditambah dengan panduan tertulis atau pendampingan langsung supaya penyesuaiannya lebih cepat." (Wawancara, 18 Juli 2025).

Sementara hasil wawancara dengan Bapak Khoirul selaku Operator Pelayanan SIAK diperoleh informasi sebagai berikut:

"Sasaran utama dari program ini memang untuk mendorong digitalisasi pelayanan, dan sejauh ini sudah mulai berjalan sesuai arah tersebut. Tapi kenyataannya, kemampuan petugas di lapangan masih belum merata. Masih ada yang kesulitan, terutama ketika ada pembaruan sistem atau muncul kendala teknis yang mendadak, mereka sering bingung harus bagaimana dan belum bisa menanganinya sendiri. Memang dulu pernah ada pelatihan, tapi itu belum cukup kalau tidak ada penguatan atau pembaruan pelatihan secara rutin. Idealnya, pelatihan itu dilakukan secara berkala dan menyeluruh, supaya semua petugas punya pemahaman dan keterampilan yang sama, jadi pelayanan bisa lebih cepat dan nggak terganggu saat sistem berubah atau bermasalah." (Wawancara, 15 Juli 2025)

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator Keberhasilan Sasaran dalam pelaksanaan SIAK di Kecamatan Krembung belum sepenuhnya tercapai. Hasil analisis menunjukkan bahwa layanan SIAK sudah menjangkau sebagian besar masyarakat, namun masih ada kelompok tertentu—terutama orang tua dan individu dengan kemampuan literasi digital rendah—yang masih menghadapi kesulitan dalam memanfaatkan sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Jaya dkk [5] di Kota Pontianak yang menemukan bahwa SIAK mampu mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan karena seluruh data pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil terintegrasi dalam satu basis data. Basis data tersebut dimanfaatkan untuk menyediakan layanan akses informasi *by name*, *by address*, dan *by NIK* bagi

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

berbagai instansi, serta mendukung integrasi data pemilih pada pemilu. Dengan demikian, penelitian di Pontianak memperlihatkan bahwa sasaran SIAK dapat tercapai secara luas karena sistemnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan lembaga pengguna. Namun, dibandingkan dengan Pontianak, di Kecamatan Krembung masih ditemukan kesenjangan pada kelompok masyarakat tertentu yang belum mampu memanfaatkan layanan secara optimal. Artinya, meskipun keberhasilan sasaran sudah cukup tercapai, pemerataan pemanfaatan layanan tetap menjadi tantangan yang perlu diperhatikan.

3. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan Terhadap program adalah salah satu tolok ukur penting untuk menilai keberhasilan suatu program layanan publik, karena dari sini kita bisa melihat seberapa baik layanan dapat memenuhi ekspektasi masyarakat (Kotler, 2009; Tjiptono, 2010)[20]. Dalam konteks pelaksanaan SIAK, kepuasan warga sangat berkaitan dengan kecepatan dalam memberikan layanan, kejelasan dalam proses yang harus dijalani, serta kemudahan dalam mengakses dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Khoirul selaku Operator Pelayanan SIAK diperoleh informasi sebagai berikut:

"Kalau sistemnya berjalan lancar, tentu sangat membantu, karena data warga bisa langsung diakses dan dokumen kependudukan seperti KTP atau KK bisa segera dicetak tanpa harus menunggu lama. Prosesnya jadi lebih efisien dan memudahkan baik bagi petugas maupun masyarakat. Tapi kenyataannya, tidak selalu seperti itu. Kadang aplikasi SIAK tidak merespons atau mengalami error, sehingga pekerjaan jadi tertunda dan pelayanan pun terhenti sementara. Hal ini cukup mengganggu, terutama saat banyak warga yang datang mengurus dokumen dalam waktu bersamaan. Selain itu, ketersediaan blanko KTP juga sering terbatas di kecamatan, jadi meskipun proses perekaman sudah selesai, pencetakan KTP tidak bisa langsung dilakukan. Itu yang sering membuat pelayanan menjadi terhambat dan warga harus menunggu lebih lama." (Wawancara, 15 Juli 2025).

Sementara itu, berdasarkan wawancara dengan Bapak Mukhlis, seorang penduduk Desa Krembung yang juga memanfaatkan layanan SIAK, informasi yang didapatkan adalah sebagai berikut:

"Sebagai warga pengguna layanan, saya merasakan adanya kemudahan dalam pengurusan dokumen seperti KTP yang kini lebih cepat dan praktis dibandingkan dulu. Namun, saya masih sering menemui kendala teknis seperti gangguan server atau sistem error yang membuat pelayanan terhenti dan harus kembali di lain hari. Selain itu, terkadang blanko KTP di kecamatan juga habis, sehingga meskipun data sudah direkam, KTP tidak bisa dicetak secara langsung dan saya harus datang lagi di lain hari menunggu ketersediaan blanko. Saya berharap sistem bisa lebih stabil dan ketersediaan blanko lebih terjamin agar pelayanan benar-benar maksimal." (Wawancara, 25 Juli 2025).

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa ukuran Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan SIAK di Kecamatan Krembung sudah terwujud, namun belum sampai pada tingkat yang ideal. Dari hasil penelitian yang diperoleh, masyarakat merasa puas dengan kecepatan dan kemudahan layanan yang diberikan jika

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

dibandingkan dengan sistem manual. Akan tetapi, kepuasan tersebut mengalami penurunan ketika menghadapi masalah teknis, seperti gangguan pada server utama dan terbatasnya pasokan blanko KTP. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Stefanus Arwandi Jai [4] di Kelurahan Tunggulwulung, Malang, yang menemukan hambatan pada proses pengiriman data manual sehingga pelayanan tidak selalu berjalan lancar. Bedanya, jika di Malang kendala muncul karena prosedur manual yang memperlambat layanan, di Kecamatan Krembung kepuasan terganggu oleh faktor teknis digital. Keduanya menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kelancaran sistem, baik manual maupun digital. Oleh karena itu, ukuran kepuasan dapat dikatakan sudah tercapai, tetapi belum sepenuhnya maksimal karena masih tergantung pada kesiapan teknis dan administratif yang seringkali berada di luar kendali kecamatan.

4. Tingkat Input dan Output

Indikator ini digunakan untuk menilai efisiensi pelaksanaan program dengan cara membandingkan antara input (sumber daya yang digunakan) dan output (hasil yang dicapai). Menurut Arikunto dan Jabar (2010:13), efisiensi suatu program dapat dilihat dari seberapa besar hasil yang diperoleh dibandingkan dengan jumlah sumber daya yang telah digunakan [21]. Dengan kata lain, program yang baik seharusnya mampu menghasilkan keluaran maksimal dengan penggunaan input seminimal mungkin.

Dalam konteks implementasi aplikasi SIAK, input mencakup aspek seperti sumber daya manusia (SDM), perangkat keras (komputer, printer, dan jaringan internet), serta dukungan pelatihan dan penguatan kapasitas petugas lapangan. Sedangkan output dari program ini dapat dilihat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Khoirul selaku operator SIAK di Kecamatan Krembung, diperoleh informasi sebagai berikut:

"Sebagai operator SIAK di Kecamatan Krembung, saya pernah mendapat pelatihan, tapi pelaksanaannya tidak rutin, hanya setiap dua sampai tiga bulan sekali, apalagi bagi petugas yang sudah berusia lanjut dan kurang terbiasa dengan teknologi. Kurangnya pembekalan dan SDM yang belum sepenuhnya siap membuat pelayanan kepada masyarakat belum berjalan maksimal." (Wawancara, 15 Juli 2025).

Keterbatasan Kemampuan Sumber Daya Manusia berusia lanjut merupakan salah satu faktor yang menghambat keberhasilan penerapan SIAK. Beberapa petugas yang sudah lanjut usia mengalami kesulitan dalam memahami teknologi digital, sehingga para petugas memerlukan pelatihan tambahan serta bimbingan yang lebih mendalam. Sementara hasil wawancara dengan Bapak Didit selaku Kasubag diperoleh informasi sebagai berikut:

"Input seperti perangkat komputer dan jaringan internet sebenarnya sudah tersedia di kantor kecamatan, jadi secara fasilitas sudah cukup mendukung. Tapi kalau sistemnya masih sering bermasalah atau operatornya belum sepenuhnya paham cara mengoperasikannya, ya tetap saja hasilnya tidak maksimal. Karena itu, menurut saya, perbaikan harus dilakukan secara menyeluruh, bukan hanya fokus pada peningkatan SDM, tapi juga pembaruan dan penyempurnaan sistem agar pelayanan benar-benar bisa berjalan lancar." (Wawancara, 18 Juli 2025).

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator Input dan Output dalam pelaksanaan SIAK di Kecamatan Krembung masih belum optimal. Dari hasil penelitian, kurangnya jumlah dan kemampuan sumber daya manusia, khususnya petugas yang telah berusia tua, menyebabkan kualitas layanan belum mencapai titik maksimal meskipun perangkat seperti komputer, printer, dan koneksi internet sudah memadai. Hal ini sejalan dengan penelitian Fabriyan Fandi Dwi Imaniawan[13] yang menekankan bahwa kebutuhan pengguna berbeda-beda tergantung peran mereka (administrator, pengunjung, user). Jika kebutuhan tidak terakomodasi dengan baik, maka output layanan menjadi tidak optimal. Perbedaan utamanya, penelitian Fabriyan menyoroiti perancangan database dan kebutuhan interaksi sistem, sedangkan temuan di Krembung lebih menitikberatkan pada kompetensi SDM. Kedua penelitian sama-sama menunjukkan bahwa keberhasilan output tidak hanya ditentukan oleh fasilitas, tetapi juga oleh kesesuaian kemampuan pengguna dengan tuntutan sistem. Perbedaan lainnya di Kabupaten Subang masalah utamanya adalah kekurangan operator yang memahami sistem, sementara di Kecamatan Krembung, tantangan terbesar adalah ketidaksesuaian antara jumlah staf dan beban kerja yang ada. Oleh sebab itu, indikator input-output belum sepenuhnya tercapai, karena efisiensi program masih terhalang oleh keterbatasan sumber daya manusia. Meskipun perubahan jadwal dapat membantu memperlancar layanan, cara ini belum sepenuhnya mampu mengatasi ketidakcocokan antara input dan output. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan di aspek teknis serta manajemen sumber daya manusia masih diperlukan agar efektivitas program dapat dicapai dengan optimal.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Indikator terakhir dalam evaluasi program SIAK ini adalah pencapaian tujuan menyeluruh dari sistem yang telah diterapkan. Namun pendapat lain Menurut Rivai dan Sagala (2013), suatu program dikatakan berhasil apabila tujuan utamanya dapat diwujudkan secara nyata, baik dari sisi efisiensi, efektivitas, maupun dampaknya terhadap penerima manfaat[22]. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, keberhasilan tidak hanya dilihat dari implementasi teknis, tetapi juga pada kemampuan sistem dalam menciptakan pelayanan yang cepat, akurat, mudah diakses, dan minim hambatan administratif (Dwiyanto, 2006).

Aplikasi SIAK sebagai alat digital dalam pelayanan administrasi kependudukan bertujuan untuk mempercepat layanan, menyederhanakan proses birokrasi, serta menciptakan sistem data yang terintegrasi antarinstansi. Namun, menurut Siregar dan Sembiring (2021), keberhasilan program berbasis teknologi bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, stabilitas infrastruktur, dan adanya pembinaan teknis secara berkala.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Didit selaku Kasubag, diperoleh informasi sebagai berikut:

"Tujuan utama dari layanan kependudukan ini adalah memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat. Namun, di lapangan kami masih dalam tahap penyesuaian. Sistem masih sering mengalami kendala dan belum sepenuhnya stabil. Di sisi lain, kemampuan SDM juga perlu terus ditingkatkan agar bisa mengoperasikan sistem dengan maksimal dan pelayanan berjalan lebih optimal." (Wawancara, 18 Juli 2025).

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Sementara hasil wawancara dengan Bapak Khoirul selaku Operator Pelayanan SIAK diperoleh informasi sebagai berikut:

"Data yang ada di sistem SIAK sebenarnya sudah sangat lengkap. Tapi dalam pelaksanaannya, kami terkadang mengalami kendala teknis. Kadang sistemnya error tiba-tiba atau server pusatnya tidak bisa diakses. Kalau sudah begitu, pelayanan otomatis terhambat karena hampir semua proses bergantung pada jaringan dan sistem online. Kami jadi harus menunggu sistem normal kembali sebelum bisa melanjutkan pelayanan administrasi," (Wawancara, 15 Juli 2025)

45 Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa indikator keberhasilan menyeluruh dalam penerapan SIAK di Kecamatan Krembung telah dicapai, meskipun masih belum sepenuhnya maksimal. Hal ini terlihat dari meningkatnya kecepatan layanan administrasi kependudukan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti penghematan waktu dan kemudahan dalam proses yang sebelumnya tidak tersedia dalam sistem manual. Akan tetapi, pencapaian ini masih sering terhambat oleh masalah teknis, terutama gangguan pada server utama, ketidakstabilan jaringan, dan keterbatasan pada dokumen blanko. Hal ini relevan dengan penelitian Riki [14] di Kabupaten Subang yang menyatakan bahwa efektivitas SIAK belum sepenuhnya optimal meskipun fasilitas sudah tersedia. Jika di Subang permasalahan utama lebih pada kesenjangan efektivitas menurut teori Martani dan Lubis, di Krembung kendala lebih terlihat pada aspek server pusat dan keterbatasan literasi digital petugas. Kedua penelitian ini memperlihatkan bahwa meskipun tujuan SIAK sudah terealisasi secara umum, pencapaiannya belum maksimal karena dipengaruhi oleh aspek teknis dan kesiapan SDM. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator pencapaian tujuan secara keseluruhan telah terpenuhi, karena tujuan utama berupa percepatan layanan telah terwujud. Namun, pencapaian itu masih belum optimal disebabkan oleh masalah teknis yang terus berulang dan mempengaruhi kelangsungan pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang seberapa efektif penerapan SIAK di Kecamatan Krembung, dapat disimpulkan bahwa program ini telah memberikan hasil yang positif meskipun belum sepenuhnya mencapai potensi terbaiknya; (1) tingkat keberhasilan, penerbitan dokumen kependudukan tercatat cukup tinggi dan terasa lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual, walaupun masih menghadapi masalah gangguan server. (2) pencapaian target, layanan SIAK telah menjangkau sebagian besar masyarakat yang berada dalam usia produktif, namun masih ada kelompok lanjut usia serta warga yang mengalami kesulitan dalam literasi digital yang memerlukan bantuan; (3) kepuasan masyarakat, mayoritas warga merasa puas dengan percepatan layanan, meskipun keterbatasan blanko dan masalah teknis tetap menjadi keluhan yang muncul; (4) Jumlah pegawai yang minim, ditambah dengan kurangnya kemampuan beberapa petugas lanjut usia dalam menguasai teknologi, menyebabkan ketidaksesuaian antara input dan output. Terakhir, (5) pencapaian tujuan keseluruhan, SIAK dinilai telah mampu menghadirkan layanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, efisien, dan transparan, meskipun keberlanjutannya masih terpengaruh oleh kendala teknis, kapasitas sumber daya manusia, serta tingkat literasi masyarakat. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa implementasi SIAK di Kecamatan Krembung cukup efektif, namun diperlukan perbaikan infrastruktur, peningkatan kapasitas sumber daya

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

manusia, dan strategi pendampingan bagi masyarakat agar efektivitas program dapat tercapai secara merata dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian berjudul “Efektivitas Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kecamatan Krembung, Kabupaten Sidoarjo.” Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselenggaranya penelitian ini, khususnya staf Kecamatan Krembung yang menangani administrasi kependudukan atas dukungan data, informasi, dan waktu yang diberikan. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada masyarakat Kecamatan Krembung yang bersedia menjadi informan dalam wawancara, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menghargai dukungan akademik dan fasilitas yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Terlebih lagi, penulis menyampaikan penghargaan khusus kepada Bapak Ahmad Riyadh UB, S.H., M.Si., Ph.D., selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan masukan berharga selama penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

REFERENSI

- [1] A. Andriansyah, “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR,” *J. Syntax Transform.*, vol. 2, 2021.
- [2] E. S. Holle, “PELAYANAN PUBLIK MELALUI ELECTRONIC GOVERNMENT: UPAYA MEMINIMALISIR PRAKTEK MALADMINISTRASI DALAM MENINGKATAN PUBLIC SERVICE,” *Sasi*, vol. 17, no. 3, p. 21, 2011, doi: 10.47268/sasi.v17i3.362.
- [3] L. Muliawaty and S. Hendryawan, “PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SUMEDANG),” *Kebijak. J. Ilmu Adm.*, vol. 11, no. 2, pp. 45–57, 2020, doi: 10.23969/kebijakan.v11i2.2898.
- [4] I. A. Stefanus Arwandi Jai, Dody Setyawan, “IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN Stefanus,” *J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit.*, vol. 5, no. 1, p. 34, 2016.
- [5] M. Jaya, H. Rinaldi, and Heriyanto, “EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM RANGKA OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PONTIANAK,” *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- [6] secretary, “BAZNAS Management Information System Training.” [Online]. Available: <https://kabkuningan.baznas.go.id/news-show/b4rn4s/10993>
- [7] P. A. Nugroho *et al.*, “Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang,” 2008.
- [8] N. L. S. A. Putri, I. W. Mirta, and G. A. A. Y. Dewi, “Implementasi Sistem Pendaftaran Daring (Si Taring) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar,” *J. Contemp. Public Adm.*, vol. 3, no. 1, pp. 34–41, 2023, doi: 10.22225/jcpa.3.1.2023.34-41.

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

- [9] N. Noviana and S. Rahayu, "EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA," *J. Ris. Kaji. Teknol.*, vol. 6, no. 1, pp. 098–107, 2023, doi: 10.58406/jrktl.v6i1.1254.
- [10] A. Z. Puspasari, H. Sawiji, and C. D. Sulistyaningrum I, "Analysis of the Utilization of the Population Administration Information System (Siak) at the Population and Civil Registration Office of Surakarta City in Order to Improve Public Services," *JIKAP (Journal Inf. Commun. Off. Adm.*, vol. 6, no. 4, p. 48, 2022, doi: 10.20961/jikap.v6i4.49334.
- [11] L. Tarifu, "IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA KENDARI," *J. Publicuho*, vol. 3, no. 2, p. 233, 2020, doi: 10.35817/jpu.v3i2.12511.
- [12] R. Primanda, "Effectiveness of the SMS Gateway Program for the Community by the Population and Civil Registry Office of Bintan Regency," *J. Public Adm.*, vol. 5, no. 2, pp. 1–7, 2017.
- [13] fanny fatma wati Fabriyan Fandi Dwi Imaniawan, "Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Web Pada Desa Bogangin," *Ijns.org Indones. J. Netw. Secur.*, vol. 7, no. 3, pp. 2302–5700, 2018.
- [14] W. A. Riki, M. Melani, J. Iwa, Y. Sudrajat, and S. Sumarna, "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUBANG," *World Public Adm. J.*, vol. 7, no. 1, pp. 66–74, 2025, doi: 10.37950/wpaj.v7i1.2358.
- [15] john w cresswellj. david Creswell, *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*,. 2017.
- [16] G. U. Evander Kaendung, Fanley Pangemanan, "Implementation of Policies on the Master Plan for Information and Communication Technology in Manado City," *J. Gov. Dep. Gov. Sci. Fac. Soc. Polit. Sci. Unsrat*, vol. 1, no. 2, pp. 1–11, 2021.
- [17] R. ., E.I Suryani & Rahmaini P Djano, "Implementation of the Digital Identity (IKD) policy in the issuance of digital population administration in Bumi Waras District, Bandar Lampung City," *as-siyasah J. Polit. Sci. Gov.*, 2024, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31602/as.912.14319>
- [18] Huberman and Miles, "Qualitative Data Collection and Analysis Techniques," *J. Commun. Media Stud.*, vol. 02, no. 1998, pp. 1–11, 1992.
- [19] R. W. Hestanto and G. W. Pradana, "THE EFFECTIVENESS OF SPECIAL VILLAGE FINANCIAL ASSISTANCE PROGRAMS IN IMPROVING INFRASTRUCTURE QUALITY AND COMMUNITY WELFARE," *Adm. Dyn. J. Adm. Manag. Sci.*, vol. 6, no. 1, 2025.
- [20] D. C. Pricilia, "THE EFFECT OF THE APPLICATION OF THE POPULATION ADMINISTRATION INFORMATION SYSTEM (SIAK) AND BIRTH CERTIFICATE SERVICES ON COMMUNITY SATISFACTION IN THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF PEKALONGAN REGENCY," 2018, *Faculty of Social and Political Sciences*.
- [21] H. Monoarfa, "Effectiveness and Efficiency of Public Service Delivery: A Review of Government Agency Performance," *Rainbow J. Sci.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–9, 2012.
- [22] F. N. Aftitah, J. K. Labana, K. Hasanah, and N. H. F. . Lailatul, "Pengaruh UMKM

Efektifitas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia Pada Tahun 2023 Fitri," *JKPM J. Kaji. dan Penal. Ilmu Manaj.*, vol. 3, no. 1, pp. 32-43, 2025.

M. Farhan Alfarizy

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial,
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo,
Jl. Mojopahit No.666 B, Sidowayah, Celep, Sidoarjo, Indonesia
Email: alfarizyfarhan007@gmail.com

Ahmad Riyadh Umar Balahmar

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial,
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo,
Jl. Mojopahit No.666 B, Sidowayah, Celep, Sidoarjo, Indonesia
Email: riyadh_ub@umsida.ac.id
