

# IMPLEMENTASI APLIKASI SIAK TERPUSAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA AMBON PROVINSI MALUKU

Gabriella Ririmasse

NPP. 30.1397

Asdaf Kota Ambon, Provinsi Maluku

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email : [gabriella.ririmasse@gmail.com](mailto:gabriella.ririmasse@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Suraji S. Sos, M.AP

## ABSTRACT

**Problems Statement/Background (GAP):** The problems are focused on the problems of population administration and civil registration public services in Ambon City. **Purpose:** To describe the Centralized SIAK Application Implementation at the Ambon City Population and Civil Registration Service. **Method:** This study uses qualitative methods and analyzes the success or failure of the information system implementation process according to George C. Edward III. The data collection technique was carried out by interviewing (7 key informants at the Ambon City DUKCAPIL Service), observing the various input components for Centralized SIAK implementation, as well as documentation. **Results/Findings:** Research findings, namely; the application or implementation of the Centralized SIAK application at DUKCAPIL Ambon City is going well, although with various regional budget limitations. **Conclusion:** The Implementation of the Centralized SIAK Application at DUKCAPIL Ambon City is going well, seen from; bureaucratic structure related to staff understanding of duties and service SOPs, availability of resources, transmission, consistency and clarity of communication between sectors, and limited staff appointments due to limited regional budgets.

**Keywords:** Implementation, Centralized SIAK, DUKCAPIL, Ambon City

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Permasalahan difokuskan pada masalah pelayanan publik administrasi kependudukan dan catatan sipil di Kota Ambon. **Tujuan:** Mendeskripsikan Implementasi Aplikasi SIAK Terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan analisis keberhasilan atau kegagalan proses implementasi system informasi menurut George C. Edward III. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (7 key informan di Dinas DUKCAPIL Kota Ambon), observasi terhadap berbagai komponen input implementasi SIAK Terpusat, serta dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian, yaitu; penerapan atau implementasi aplikasi SIAK Terpusat di DUKCAPIL Kota Ambon berjalan dengan baik, walaupun dengan berbagai keterbatasan anggaran daerah. **Kesimpulan:** Implementasi Aplikasi SIAK Terpusat di DUKCAPIL Kota Ambon berjalan dengan baik dilihat dari; struktur birokrasi berkaitan dengan pemahaman staf terhadap tugas dan SOP pelayanan, tersedianya sumber daya, adanya transmisi, konsistensi dan kejelasan komunikasi antar bidang, serta masih terbatas pengangkatan staf karena terbatas anggaran daerah.

**Kata kunci:** Implementasi, SIAK Terpusat, DUKCAPIL, Kota Ambon

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Kehidupan manusia saat ini tidak terlepas dari pemanfaatan terhadap teknologi. Pemanfaatan teknologi digunakan hampir di setiap bidang kehidupan manusia, baik itu dibidang pendidikan, ekonomi maupun pemerintahan. Kehadiran teknologi memudahkan kita dalam melakukan sesuatu yang sebelumnya dilakukan dengan cara manual atau tradisional. Teknologi juga mempermudah setiap orang untuk mengakses berbagai informasi dengan waktu yang dibutuhkan relatif singkat, karena diatur dalam suatu sistem melalui perangkat elektronik yang dijalankan secara online. Dengan demikian, suka tidak suka, manusia harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang ada, sehingga kemajuan teknologi dari masa ke masa memungkinkan manusia untuk lebih efektif dalam menuntaskan suatu pekerjaan, termasuk pelayanan public kepada masyarakat.

Kondisi pelayanan publik di Indonesia dewasa ini masih menuai banyak permasalahan, diantaranya; (1) pemalsuan identitas dan data ganda yang dikarenakan kurang akuratnya detail dokumen data-data mengenai kependudukan, (2) proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan penerbitan akta pencatatan sipil masih memerlukan waktu yang lama yang disebabkan karena input data secara manual (Mahendra, 2021). Kondisi ini juga dijelaskan oleh Fakrulloh Tahun 2018 menyatakan bahwa pelayanan adminduk yang dilakukan pada 514 kabupaten/kota, dan lebih dari 7.000 kecamatan saat ini masih belum memuaskan karena penyelesaian layanan adminduk masih cukup lama. misalnya pembuatan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah yang di kecamatan bisa interval waktu sampai 14 hari, sedangkan yang di Dinas Dukcapil kabupaten/kota bisa 3 sampai dengan 5 hari. Permasalahan lain yang kerap terjadi pada administrasi kependudukan yaitu seseorang dari provinsi lain yang ditugaskan ke suatu provinsi, apabila penduduk tersebut melahirkan di luar alamat domisili sesuai KTP-el, seringkali harus melakukan pengurusan akte kelahiran anaknya pada provinsi asalnya (Direktorat Jenderal Dukcapil, Kementerian Dalam Negeri RI. 2022).

Pelayanan publik di Provinsi Maluku memiliki tantangan tersendiri dalam pelaksanaan program pembangunan nasional, termasuk implementasi aplikasi SIAK, yang terhubung dengan saluran internet. Data BPS Provinsi Maluku Tahun 2021 menunjukkan bahwa terdapat 329 Desa/Kelurahan di Provinsi Maluku yang tidak memiliki sinyal internet pada tahun 2020. Permasalahan lain menunjukkan bahwa 78,64 % penduduk belum memiliki komputer dan laptop untuk memanfaatkan layanan internet (Sumber: Dinas Infokom Provinsi Maluku. 2020). Selain itu, kondisi geografis yang bersifat kepulauan dan minimnya jaringan internet menyebabkan penyebaran sumber informasi ke setiap wilayah menjadi terkendala sehingga berpengaruh terhadap masih rendahnya kualitas sumber daya manusia di setiap wilayah/pulau terpencil. Permasalahan eksternal di atas apabila tidak disikapi oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dengan baik, maka hal ini akan berdampak pada implementasi sistem pelayanan publik berbasis SIAK *digital* kepada penduduk di Maluku.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Jumlah penduduk Kota Ambon secara umum dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah penduduk di Kota Ambon harus diikuti sertakan dengan kesiapan pemerintah Kota Ambon dalam memberikan pelayanan public yang baik kepada masyarakat berbasis teknologi. Program aplikasi SIAK Terpusat merupakan teknologi untuk kependudukan dan pencatatan sipil yang sudah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. SIAK Terpusat merupakan sistem digitalisasi yang digunakan agar pelayanan DUKCAPIL dapat terkoneksi daring secara nasional. Sistem terpusat ini lebih efisien dari segi sistem keamanan siber dan dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) dengan lebih cepat.

Harapan dari pemerintah Kota Ambon dengan diberlakukannya system SIAK sesuai Permen Nomor 95. 2019 dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan, sehingga memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, perlu adanya kesiapan pemerintah Kota Ambon baik sumber daya manusia dalam mengoperasikan system teknologi tersebut, system birokrasi maupun sarana dan prasarana yang memadai guna mendukung pelayanan secara online. Namun pada kenyataannya, berdasarkan pra survey yang dilakukan peneliti sebelum dilakukannya penelitian, yaitu; masih terjadi kesalahan petugas dalam melakukan pelayanan, komunikasi antar petugas, maupun petugas dengan masyarakat dalam mensosialisasikan program SIAK masih minim, penempatan pegawai belum sesuai dengan latar belakang keilmuannya.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian Rifani, D., & Megawati, S. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban. Tujuan penelitian tersebut adalah mengetahui implementasi kebijakan pelayanan kependudukan melalui SIAK di masa pandemi COVID-19 di Kecamatan Jatirogo dalam upaya membantu memaksimalkan social distancing. Hasil penelitian menunjukkan pada ketepatan kebijakan, dinilai sudah tepat dimana kebijakan ini cukup mampu mengoptimalkan social distancing. Pada ketepatan pelaksanaan ditemukan fakta bahwa penyelesaian dokumen tidak sesuai dengan SOP yang ada dikarenakan kendala jaringan, yang pada akhirnya memunculkan praktek calo yang dipilih masyarakat sebagai jalan pintas. Pada ketepatan target, target yang diintervensi sudah sesuai sasaran, walau pada realitanya SIAK belum bisa diakses mandiri oleh masyarakat. Pada ketepatan lingkungan menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui mengenai aplikasi SIAK dan memilih jalan pintas melalui calo jika kebutuhan dokumen sangat mendesak.

Penelitian Purba, J. dkk (2019) dengan judul Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi SIAK dalam penanganan KTP-El dan untuk mengetahui kendala apa yang sedang dalam proses. Hasil penelitian menunjukkan penerapan

SIAK tentang pengelolaan KTP-El belum maksimal, karena masih ada beberapa kendala dan belum memiliki Peraturan Khusus di kantor kecamatan Kota Medan Baru Kota Medan, sehingga ada masih banyak yang perlu dibenahi. Ini ditinjau dari 4 model implementasi kebijakan menurut Edward III, yaitu komunikasi, disposisi / sikap, sumber daya, dan struktur birokrasi.

Penelitian Lengkong F. dan Tampi, G. (2016) dengan judul Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi SIAK dalam mendukung pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Hasil penelitian menunjukkan implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) telah berjalan dengan baik namun masih ada kendala dan masalah dalam prosesnya.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian dengan judul SIAK Terpusat sudah dilakukan oleh beberapa peneliti, seperti; Rifani, dkk (2023), Nurhikmah dan Siti (2021), Burhanuddin dan Nur (2020), Purba, J. dkk (2019), dan Lengkong, F. D., & Tampi, G. B. (2016). Namun belum ada fokus kajian yang berkaitan dengan pelaksanaan program SIAK Terpusat pada ditengah krisis APBD serta senantiasa untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan program tersebut. Hal ini berbeda dengan peneliti yang lainnya. Selain itu, peneliti lainnya menggunakan pendapat Yadav untuk melihat partisipasi, Selain itu ada peneliti lain yang menggunakan teori implementasi Matland yang menggunakan “empat tepat” sebagai ukuran keefektivan kebijakan, serta ada yang menggunakan pendapat George C. Edward III yang menyatakan bahwa ada empat faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan proses implementasi, yaitu struktur birokrasi, komunikasi, sumber daya serta disposisi. Perlu dipertanyakan bahwa apakah ke empat faktor ini dapat berhasil dilaksanakan dalam proses implementasi SIAK atau juga dapat mengukur kegagalan proses tersebut, ataukah perlu ditambahkan unsur lainnya untuk melengkapi keempat faktor tersebut.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi Aplikasi SIAK Terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon Provinsi Maluku.

## **II. METODE**

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam memperoleh informasi penelitian ini, terdiri dari; wawancara mendalam dengan 7 informan yang ditetapkan peneliti, terdiri dari Kadis DUKCAPIL Kota Ambon, Sekertaris Dinas, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk pada Disdukcapil, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan masyarakat. observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terhadap berbagai komponen yang berkaitan dengan input, dokumentasi (foto) serta catatan – catatan tertulis dari permasalahan yang pernah dihadapi maupun sumber tertulis lainnya. Analisis data Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *analysis interactive* dari Miles et

al, (2014) untuk menganalisis pendapat George C. Edward III tentang keberhasilan atau kegagalan proses implementasi.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi dalam pelayanan Aplikasi SIAK Terpusat diukur melalui 2 indikator, yaitu; 1) tugas dan 2) prosedur pelayanan. Indikator tugas difokuskan pada adanya rincian tugas dalam struktur birokrasi sesuai dengan tupoksi pekerjaan kepala dinas dan sekertaris maupun masing-masing bidang serta seksi dan jabatan fungsional lainnya. Sedangkan prosedur pelayanan difokuskan pada SOP yang telah disusun oleh organisasi dalam melakukan suatu tindakan pelayanan. Rincian tugas dan SOP menjadi pedoman bagi staf dalam implementasi Aplikasi SIAK terpusat di DUKCAPIL Kota Ambon. Ada 3 pelayanan Aplikasi SIAK Terpusat yaitu; 1) bidang pelayanan pendaftaran penduduk (DAFDUK), 2) bidang pelayanan pencatatan sipil (CAPIL), dan 3) bidang pelayanan pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data (PIAK-PD).

Berdasarkan tugasnya, bidang pelayanan DAFDUK dan bidang CAPIL merupakan dua bidang yang disertai tugas dan tanggungjawab untuk melakukan sosialisasi maupun system jemput bola di masyarakat serta bekerjasama dengan pihak kecamatan untuk melakukan kegiatan pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil yang berkaitan dengan *Kartu Keluarga (KK)*, *KTP*, *KTP-e*, *KIA*, Surat Pindahan serta input data dari Akte Kelahiran sampai Akte Kematian. Kedua bidang ini selalu melakukan koordinasi dalam penginputan data dan kerjasama dengan bidang PIAK-PD untuk melakukan pengolahan data. Menurut Edward George III dalam Basir, S (2022) menjelaskan, perbedaan tugas merupakan penyebaran tanggungjawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi. Berdasarkan SOP, "Lamanya waktu pelayanan di DAFDUK untuk setiap pengurusan dokumen 15 sampai 20 menit dengan tenaga operator sebanyak 2 orang. Sedangkan pelayanan di Bidang CAPIL 20 – 30 menit. Pelayanan di bidang CAPIL lebih lama karena hal ini berkaitan dengan kebenaran data. Karena apabila salah data, maka sanksinya adalah hukum. Oleh sebab itu, sebelum data tersebut di publish maka ketiga bidang tersebut selalu melakukan koordinasi serta komunikasi

#### **3.2. Komunikasi**

Komunikasi dapat berjalan dengan efektif apabila ada pemahaman bersama (*mutually understanding*) antara pihak yang satu dengan pihak yang lain dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Indikator yang digunakan untuk mengukur komunikasi terdiri dari; transmisi, kejelasan konsistensi. Transmisi pesan sampai ke masyarakat, DUKCAPIL Kota Ambon lakukan dengan cara sosialisasi dengan masyarakat, pembagian leaflet di setiap kecamatan, layanan langsung di kantor bagi masyarakat yang datang kemudian diharapkan disebarluaskan, dari mulut ke mulut. Kondisi ini perlu dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dalam pengurusan dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil yang dilakukan masyarakat. Selain itu, penyaluran informasi data dari setiap bidang sudah dilakukan secara benar sesuai tugas serta prosedur kerja

pada masing-masing bidang, sehingga tidak terjadi distorsi pesan atau informasi di setiap bidang pelayanan.

Kejelasan informasi pada setiap bidang juga sudah dapat dilaksanakan secara baik pada masing-masing bidang sesuai dengan tugas serta SOP yang ada. Untuk kejelasan setiap informasi, maka kepala dinas melakukan koordinasi dan komunikasi antar bidang bersama perangkatnya melalui program DUKCAPIL Menyapa Masyarakat (DMM) yang dilakukan setiap pagi hari kerja untuk tujuan evaluasi. Kondisi ini selalu dilakukan agar kejelasan informasi yang diinstruksikan oleh atasan dapat dipahami oleh setiap bidang dalam pelaksanaan Aplikasi SIAK Terpusat.

Berkaitan dengan konsistensi, sebelum kepala dinas selaku pimpinan maupun pimpinan antar bidang dalam memberikan suatu keputusan terlebih dahulu didahului dengan rapat bersama untuk membicarakan hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan SIAK Terpusat maupun masalah-masalah yang ada. Hal ini selalu dilakukan agar keputusan yang diambil merupakan keputusan bersama di dasarkan pada musyawarah untuk mufakat, sehingga setiap keputusan yang dibuat konsisten serta dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh stafnya. Menurut pandangan Edward III, sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.

### **3.3. Sumber Daya**

Sumber daya dalam implementasi Aplikasi SIAK Terpusat diukur dari; staf, informasi serta fasilitas. Staf dalam pelayanan Aplikasi SIAK Terpusat berjumlah 59 orang, terdiri dari; bidang DAFDUK sebanyak 19 orang terdiri dari tenaga operator ada 10 orang dan sisanya adalah staf, bidang CAPIL sebanyak 20 orang terdiri dari tenaga operator berjumlah 5 orang dan lainnya adalah staf. Sedangkan bidang PIAK-PD berjumlah 10 orang. tenaga operator berjumlah 5 orang dan lainnya adalah staf. Selain itu, jumlah loket pelayanan berjumlah 5 loket yang terdiri dari 1 loket melayani 1 kecamatan dengan tenaga operator berjumlah 2 orang dan tenaga ABD 2 orang. Menurut Kepala Dinas, seiring dengan penambahan penduduk maka perlu ditambahkan tenaga dengan cara direkrut tenaga honorer yang pembiayaannya berasal dari kebijakan pimpinan dinas terkait, dan bukan secara langsung dari dana APBD. Walaupun APBD mengalami devisa, namun staf selalu dimotivasi oleh pimpinan untuk selalu memiliki semangat bekerja atau bekerja secara profesional untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan segala daya yang ada. Dengan demikian, dengan keterbatasan yang ada semua staf dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik tanpa ada keluhan dari masyarakat berkaitan dengan kinerja pada Dinas DUKCAPIL Kota Ambon.

Peningkatan kinerja staf diperoleh melalui informasi dari berbagai sumber, seperti; dari tenaga-tenaga staf yang masih mudah dan menguasai teknologi maupun informasi yang staf peroleh melalui media internet (google), selebaran-selebaran yang dikirim dari pusat kementerian maupun informasi yang didapatkan pada setiap hari Jumat dalam program “DUKCAPIL BELAJAR” dari kementerian untuk seluruh daerah melalui zoom, yang dibagikan melalui sertifikat untuk menunjang pelayanan implementasi aplikasi SIAK terpusat tersebut. Informasi juga staf peroleh

melalui pertemuan “DUKCAPIL MENYAPA MASYARAKAT (DMM)” yang dilakukan setiap pagi hari untuk menjelaskan berbagai informasi yang berkembang, dari sesama teman yang sudah pernah mengikuti berbagai pelatihan maupun bimbingan teknis serta memanfaatkan media internet untuk belajar secara otodidak.

Fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaan Aplikasi SIAK Terpusat masih terbatas, seperti; ada mesin printer yang rusak dan belum ada penggantinya, kertas dokumen yang kurang dalam pencetakannya, serta fasilitas lainnya yang disebabkan karena keterbatasan dana (APBD Devisit). Namun kekurangan yang ada tidak membatasi staf untuk meningkatkan kinerja pelayanannya, dimana mesin yang rusak diperbaiki dan untuk mengatasi kertas dokumen yang kurang, staf dituntut untuk bekerja profesionalisme agar tidak terjadi kesalahan dalam pencetakan setiap dokumen.

### **3.4. Disposisi**

Disposisi adalah kualitas karakter, kebiasaan, persiapan, keadaan kesiapan, atau kecenderungan untuk bertindak dengan cara tertentu. Menurut Edward III dalam Indiahono (2009), disposisi yaitu menunjukkan karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program. Oleh sebab itu, implementor dan pembuat kebijakan harus memiliki perspektif yang sama, kalau tidak hal ini berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Disposisi dalam konsep Edward III diukur atas; pengangkatan personil dan insentif.

Selama kurun waktu 5 tahun belakangan ini, belum ada pengangkatan personil, ASN di Kota Ambon, termasuk di Dinas DUKCAPIL. Walaupun ada tenaga yang masuk bekerja di Dinas DUKCAPIL Kota Ambon, hal itu bukan didasarkan pada pengangkatan PNS, tetapi direkrut oleh dinas sebagai tenaga honorer untuk membantu tenaga ASN lainnya dalam pengelolaan Aplikasi Siak Terpusat. Tenaga ASN yang direkrut untuk menjadi tenaga ADB maupun operator sesuai aturan kementerian, yaitu harus memiliki persaratan tamatan sarjana (S1) sesuai keilmuan yang dibutuhkan serta sudah pernah mengikuti pelatihan maupun bimbingan teknis yang berkaitan dan Aplikasi SIAK Terpusat. Namun berdasarkan kenyataan yang ada, Tenaga operator di Dinas DUKCAPIL Kota Ambon sebagian besar direkrut dari tenaga honorer lulusan S1 yang bukan besik keilmuannya ataupun belum mengikuti bimtek atau pelatihan. Kondisi ini terjadi disebabkan karena keterbatasan tenaga yang ada sehingga kebijakan pimpinan untuk perlu merekrut tenaga honorer guna membantu dalam implementasi aplikasi SIAK terpusat, kalau tidak kebijakan ini tidak dapat berjalan dengan baik

Tenaga ASN maupun tenaga honorer selain mendapatkan gaji pokok maupun gaji honorer, mereka juga mendapatkan insentif setiap bulan apabila terdapat kelebihan jam kerja. Insentif yang didapatkan per bulan bukan berasal dari insentif yang dianggarkan dalam APBD, melainkan merupakan kebijakan pimpinan (Kepala Dinas DUKCAPIL Kota Ambon) yang dianggarkan setiap bulan dari sisa belanja dinas. Kebijakan ini perlu mendapatkan apresiasi karena selama ini tidak ada lagi insentif dari Pemda Kota Ambon. Fakta menunjukan bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa tenaga honorer menunjukan bahwa mereka bekerja terinspirasi dari motivasi yang diberikan pimpinan sehingga mereka giat bekerja

walaupun upah yang diterima tidak terlalu besar karena devisa anggaran yang di alami Pemerintah Kota Ambon dalam kurun waktu beberapa tahun belakangan ini.

### **3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Hasil kajian yang berkaitan dengan implementasi SIAK pada beberapa penelitian terdahulu dengan menggunakan konsep George C. Edward III tentang keberhasilan atau kegagalan proses implementasi memiliki perbedaan dengan penelitian yang di lakukan penulis pada penelitian yang dilakukan di Dinas DUKCAPIL Kota Ambon. Penelitian yang di lakukan oleh Rifani, dkk (2023), Nurhikmah dan Siti (2021), Burhanuddin dan Nur (2020), Purba, J. dkk (2019), dan Lengkong, F. D., & Tampi, G. B. (2016) mengukur keberhasilan pelaksanaan implementasi SIAK pada saat situasi dan kondisi anggaran daerah lagi tidak bermasalah, sehingga seluruh kinerja staf berjalan dengan baik atau apabila anggaran tersedia namun kegagalan disebabkan karena kelalaian manusia. Yang menjadi pertanyaan, bagaimana kalau dalam implementasi SIAK kondisi APBD mengalami devisa anggaran? Apakah pelayanan akan menjadi kegagalan. Penelitian hasil dilapangan sedikit berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya yang dijelaskan di atas. Penelitian sebelumnya mengukur keberhasilan pelaksanaan SIAK dengan berbagai konsep yang digunakan untuk menggambar kejadian di lapangan. Rata-rata hasil penelitian menggambarkan keberhasilan atau kegagalan salah satu didukung oleh pembiayaan. Apabila pembiayaan kurang atau tidak ada, maka hal ini berpengaruh pada pelaksanaan program tersebut. Oleh sebab itu, penelitian terdahulu memiliki perbedaan dengan penelitian ini. Pada penelitian ini, walapun pendanaan yang diperuntukan oleh pemerintah daerah sangat kurang, namun staf ASN maupun staf honorer bekerja dengan tanpa pamrih dengan tidak selalu menuntut pembayaran. Sikap bersyukur serta suka cita dalam bekerja dari para staf, tidak terlepas dari peranan seorang pemimpin (kadis) yang bertindak selalu memberikan spirit bagi stafnya dalam kondisi keterbatasan yang ada, namun masyarakat tidak pernah merasa terganggu dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas DUKCAPIL Kota Ambon. Jadi kesimpulannya, keberhasilan program, bukan hanya dilihat dari berbagai konsep yang disebutkan di atas, tetapi didasarkan pada keyakinan serta rasa sukacita dalam diri sebagai kekuatan modal social untuk bekerja.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon Provinsi Maluku berjalan dengan baik diukur berdasarkan konsep George C. Edward III tentang keberhasilan atau kegagalan proses implementasi SIAK, walaupun dengan berbagai keterbatasan anggaran yang ada mampu menunjukkan pelayanan yang terbaik baik dengan institusi maupun dengan masyarakat. Oleh sebab itu, keyakinan serta rasa sukacita dalam diri menjadi kekuatan modal social staf untuk mampu memberikan yang terbaik, walaupun pada situasi dan kondisi yang terbatas.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Creswell.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan implementasi aplikasi SIAK di Dinas DUKCAPIL Kota Ambon atau lokasi yang lain untuk dapat menambah khasanah konsep maupun penelitian sebelumnya.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Sekertaris Kota Ambon yang sudah memfasilitasi penulis dengan lokasi objek penelitian serta Kepala Dinas DUKCAPIL Kota Ambon beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistika. Indeks Pembangunan Manusia Menurut Provinsi Tahun 2016-2019, (online) <https://www.bps.go.id/>, (diakses pada 18 Januari 2022).
- Direktorat Jendrat Dukcapil, Kementerian Dalam Negeri RI, 2022 Implementasi SIAK Terpusat telah berjalan lebih dari 50 % <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1197>
- Lengkong, F. D., & Tampi, G. B. (2016). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(400).
- Mahendra Jaya, dkk, 2021, “Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pontianak”. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* Vol.8 No.3, Ciamis : Universitas Galuh
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael., & Saldana, Johnny. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edisi 3. USA, Sage Publications.Inc
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *Perspektif*, 8(2), 77-83.
- Rifani, D., & Megawati, S. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban. *Publika*, 1373-1386.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta