

# IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KELURAHAN (SIMKEL) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAGELANG PROVINSI JAWA TENGAH

Sri Hartati, Fairuz Nurma Hadina

Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
srihartatiipdn@gmail.com

## ABSTRACT

*The Village Administration Management Information System (Simkel) is a system aims to provide a database of population and civil registration data that is integrated with SIAK applications that same between village administration, sub-districts and the department of population and civil registration that online and connected to the website. This research was intended to understand and know how to implement Simkel and the obstacles and efforts did by the Department of Population and Civil Registration of Magelang City. The research method used in this final report is descriptive qualitative with an inductive approach. The data collected were analyzed using analysis techniques in the form of data presentation, data reduction and drawing conclusions referring to the theory of George Edward III. Based on the analysis conducted by the writer, the implementation of the Village Administration Management Information System (Simkel) has not going well because there are still some obstacles including unstable networks, limited number of employees and application providers that have not worked optimally. Efforts made to overcome obstacles include coordinating, making minimum qualification letters for staff needs and coaching for employees.*

**Keywords:** *implementation, Simkel*

## ABSTRAK

Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel) merupakan sistem yang bertujuan sebagai penyedia data base kependudukan dan catatan sipil yang terintegrasi dengan aplikasi SIAK yang sama antara kelurahan, kecamatan serta dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang bersifat online terkoneksi dengan website. Penelitian ini ditujukan untuk memahami serta mengetahui bagaimana implementasi Simkel serta kendala dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Metode penelitian yang digunakan dalam laporan akhir ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi, selanjutnya data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis berupa penyajian data, reduksi data dan penarikan Simpulan merujuk pada teori George Edward III. Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh penulis, pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel) belum berjalan dengan baik karena masih ditemukan beberapa kendala di antaranya jaringan yang tidak stabil, terbatasnya jumlah pegawai serta penyedia aplikasi yang belum bekerja secara maksimal. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala di antaranya melakukan koordinasi, membuat surat kualifikasi minimal kebutuhan petugas dan pembinaan untuk pegawai.

**Kata kunci:** implementasi, sistem informasi manajemen kelurahan (Simkel)

## PENDAHULUAN

Indonesia termasuk ke dalam negara berkembang dengan jumlah penduduk terbesar nomor empat di dunia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Nasional Tahun 2017 jumlah penduduk Indonesia mencapai 265 juta jiwa dengan kepadatan penduduk 137 jiwa per km<sup>2</sup>. Selain itu Indonesia merupakan negara kepulauan dengan jumlah 17.504 pulau. Dari jumlah tersebut, pulau yang berpenghuni sekitar 2.342 atau sekitar 12,38 persen. Keadaan ini menjadikan persebaran penduduk di Indonesia menjadi tidak merata sehingga menimbulkan permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan.

Secara umum permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia di antaranya: tingkat pertumbuhan penduduk di Indonesia yang semakin besar dengan persebaran penduduk yang tidak merata serta ditambah dengan rendahnya kualitas penduduk mengakibatkan pengangguran, kemiskinan, kesehatan, ekonomi dan lain sebagainya. Terkait permasalahan kependudukan ini, pemerintah dituntut untuk mengambil kebijakan yang tepat di antaranya tertib administrasi kependudukan. (<https://intensia.blogspot.com/2015/12/permasalahan-kependudukan-di-indonesia.htm>)

Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah terus berupaya untuk melakukan inovasi-inovasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan.

Salah satu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah adalah penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi dan komunikasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana

sebagai satu kesatuan. Pelaksanaan SIAK diatur dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman, Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Output dari SIAK berupa pendataan penduduk dan pencatatan sipil, di antaranya: Kartu Keluarga (KK), Akta Kematian, Akta Kelahiran, Surat Pindah Datang, dan lain sebagainya.

Sebagai penguatan pelaksanaan SIAK di Kota Magelang, pada tahun 2016 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang menerapkan aplikasi yang dinamakan dengan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel). Simkel merupakan program lanjutan dari Bagian Tata Pemerintahan Kota Magelang di tahun 2013. Hal tersebut dilakukan mengingat fungsional aplikasi Simkel sebagian besar lebih banyak digunakan untuk mendukung kelengkapan pendaftaran administrasi kependudukan. Simkel merupakan sebuah aplikasi dimana aparatur kelurahan dapat menginput data-data kependudukan yang akan terhubung dengan kecamatan serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Selain berfungsi untuk memasukkan data base kependudukan, Simkel digunakan sebagai surat pengantar pembuatan dokumen kependudukan dari kelurahan.

Dalam pelaksanaan Simkel masih terdapat beberapa kendala, di antaranya adalah sarana dan prasarana yang belum memadai, aparatur kelurahan yang belum sepenuhnya mengerti cara pengoperasian dari Simkel serta masyarakat yang belum mengetahui akan adanya Simkel. Disamping itu penggunaan Simkel juga tidak mudah, mengingat pengelolaan data secara online membutuhkan dukungan koneksi jaringan internet ketika masyarakat mendaftarkan dirinya.

Berdasarkan uraian di atas, maka diperlukan usaha untuk melakukan optimalisasi terhadap pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel) sehingga dapat digunakan untuk melayani masyarakat terutama dalam bidang kependudukan.

## TUJUAN PENELITIAN

1. Menganalisis pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel) di Kota Magelang Provinsi Jawa Tengah?
2. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel) di Kota Magelang provinsi Jawa Tengah?
3. Menganalisis upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dalam mengoptimalkan pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel) di Kota Magelang Provinsi Jawa Tengah?

## TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi merupakan salah satu wujud dan tahap yang menentukan dalam proses kebijakan, sebagaimana Chief J.O Udoji (1981) dalam Solichin Abdul Wahab (2012:126) yang mengatakan bahwa “pelaksanaan kebijakan adalah suatu hal penting bahkan mungkin jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan akan berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan”.

Van Meter dan Van Horn (1975) dalam Winarno (2012:149) “implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individual-individu (kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya”.

Keberhasilan implementasi dapat dilihat dari proses serta *output* (hasil). Merrile Grindle (1980) dalam Leo Agustino (2012:139) mengatakan bahwa “pengukuran keberhasilan implementasi dapat dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu melihat pada *action program* dari *individual projects* dan yang kedua apakah tujuan program tersebut tercapai”.

Empat faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan menurut Edwards III (dalam Leo Agustino 2012:149) yaitu: “komunikasi, sumberdaya, disposisi dan

struktur birokrasi.” Keberhasilan komunikasi dapat dilihat dari tiga indikator yakni: transmisi, kejelasan dan konsistensi. Sumberdaya sebagai faktor kedua dalam implementasi kebijakan dapat berwujud sumberdaya manusia maupun sumberdaya finansial. Indikator sumber daya terdiri atas: staf, informasi, wewenang dan fasilitas. Faktor ketiga yakni disposisi. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam Disposisi adalah: pengangkatan birokrat dan insentif. Terakhir adalah faktor struktur birokrasi, yang diukur dari: a) *Standar Operating Procedures (SOPs)* dan *fragmentasi*.

## METODE PENELITIAN

Untuk memahami dan meneliti pokok masalah pada implementasi Simkel dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (John Creswell, 2013).

Bogdan dan Taylor dalam Lexy L. Moleong (2011: 4) menjelaskan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Data yang dihasilkan berupa kata-kata, gambar serta perilaku individu. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan induktif yaitu pendekatan dengan teknik penarikan Simpulan yang berawal dari khusus menjadi umum. Jadi, dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dan data sekunder adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Tiga langkah yang dilakukan dalam menganalisis data adalah reduksi data, penyajian data dan kemudian Simpulan (Sugiyono, 2017).

Pada tahapan reduksi data, peneliti melakukan penelaahan terhadap semua data yang dikumpulkan dari berbagai sumber

dengan berbagai metode pengumpulan data yang digunakan. Selanjutnya data tersebut diabstraksikan yaitu dengan membuat rangkuman inti sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan pada setiap fokus penelitian.

Data dari hasil proses reduksi kemudian disajikan atau dipaparkan dalam bentuk uraian secara rinci berdasarkan hasil temuan penelitian. Agar hasil penelitian ini dapat dimengerti dengan baik oleh para pembaca, maka digunakan kata dan kalimat yang sederhana dan mudah difahami dan jika ada data pendukung dari hasil studi dokumentasi juga disajikan untuk memperkuat hasil penelitian.

Pada saat awal penelitian, peneliti berusaha mencari makna dari data yang dikumpulkan. Untuk itu peneliti berusaha mencari pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, proposisi dan model. Melalui langkah-langkah di atas peneliti dapat menafsirkan secara benar dan kemudian menarik Simpulan atas hasil penelitian.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel)

Implementasi merupakan suatu proses atau tahapan dimana sebuah kebijakan atau keputusan yang telah disetujui sebelumnya harus diterapkan atau dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai.

Penulis menggunakan teori Implementasi Edward III untuk menganalisis sejauh mana tingkat keberhasilan implementasi kebijakan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel) di Kota Magelang. George Edward III dalam Leo Agustino (2012:149-154) menjelaskan bahwa keberhasilan dari implementasi sebuah kebijakan dipengaruhi oleh faktor-faktor penting berikut.

- a. komunikasi
- b. sumber daya atau sumber-sumber
- c. sikap implementor (disposisi)
- d. struktur birokrasi pelaksana

Berdasarkan data-data yang terkumpul selama penelitian, dapat diuraikan ke empat faktor tersebut dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel) di Kota Magelang adalah sebagai berikut:

### Komunikasi

Komunikasi menentukan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Baik atau tidaknya komunikasi akan tergantung dari para pelaksana kebijakan memahami apa yang sudah menjadi tugas serta kewajiban dan tanggung jawabnya. Oleh karenanya kebijakan harus disosialisasikan kepada seluruh pelaksana kebijakan. Adapun tiga indikator yang dipakai dalam mengukur keberhasilan komunikasi adalah sebagai berikut:

- **Transmisi**

Ukuran baik atau tidaknya sebuah kebijakan dapat dilihat dari bagaimana para individu memahami tugas serta fungsinya masing-masing serta berperan aktif dalam pencapaian kebijakan tersebut. Pemahaman para individu dalam memahami suatu kebijakan atau program akan mempermudah individu dalam melakukan komunikasi guna kelancaran pelaksanaan kebijakan atau program tersebut.

Agar para individu memahami tugasnya masing-masing diperlukan adanya pertemuan dan pembinaan secara rutin. Pertemuan serta pembinaan yang dilakukan dimaksudkan untuk mengadakan forum diskusi maupun penyampaian informasi agar terjadi kemajuan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta kendala yang dihadapi di lapangan.

Dari hasil wawancara dengan Kepala bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, Ahmat Sholichin dan staf Kelurahan Cacaban, Kecamatan Magelang Tengah, Nur Arifahdiketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang telah melakukan sosialisasi terkait dengan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel). Proses sosialisasi tersebut dipandang sebagai proses interaksi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan kelurahan agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat

dapat terus ditingkatkan serta penjelasan mengenai cara pengoperasionalan serta hal-hal terkait dengan Simkel agar Simkel dapat langsung diterapkan di masing-masing kelurahan.

- **Kejelasan**

Informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan harus dapat disampaikan kepada pelaksana, organisasi maupun pihak lain yang berkepentingan secara jelas, sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga masing-masing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan guna menyukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama melaksanakan penelitian dan penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pihak internal dinas melakukan sosialisasi kepada aparatur kelurahan yang bertugas sebagai operator Simkel, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melakukan demonstrasi cara pengoperasionalan Simkel di kelurahan.

Operator Simkel mengambil peran yang sangat penting dalam pelaksanaan Simkel karena operator pada masing-masing kelurahan inilah yang menerapkan secara langsung aplikasi Simkel untuk melayani masyarakat.

- **Konsistensi**

Dalam membuat sebuah kebijakan, sebuah organisasi dituntut untuk tetap konsisten atau sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan dan tidak menyimpang dari tujuan yang hendak dicapai. Konsistensi sangatlah penting, terutama bagi para pembuat kebijakan, konsistensi menunjukkan keruntutan dalam berfikir, berlogika serta bagaimana cara bersikap. Inkonsistensi kebijakan dapat menciptakan kondisi yang menimbulkan efek pesimistis bagi para pelaksana kebijakan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dalam melaksanakan

Simkel berdasarkan pada peraturan yang berlaku dan tercantum dalam perubahan Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang Tahun 2016-2021 yang dijadikan sebagai landasan hukum penerapan Simkel.

Terwujudnya pelayanan kepada masyarakat dengan cepat serta mudah dijangkau adalah hal yang menjadi prioritas utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Berdasarkan hasil wawancara oleh Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, M. Hufron Gunawan dan Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, Purwono diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang telah melakukan berbagai upaya agar pelayanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan menjadi lebih cepat dan lebih baik, termasuk menggunakan Simkel untuk merubah proses manual menjadi terkomputerisasi.

### **Sumber Daya**

Sumber daya merupakan indikator terpenting dalam keberhasilan suatu kebijakan. Pengadaan sumber daya disesuaikan dengan keadaan yang ada serta diharapkan mencukupi dalam memperlancar pelaksanaan kebijakan. Adapun komponen-komponen sumber daya adalah sebagai berikut:

- **Staf**

Suatu kebijakan dapat diterapkan dengan baik apabila mempunyai sumber daya staf yang memiliki kompetensi serta keterampilan yang sesuai dengan bidangnya. Untuk itu diperlukan adanya penempatan staf sesuai dengan bidang yang dikuasainya.

Staf yang bertugas dalam jalannya Simkel jumlahnya sudah memadai, namun staf yang bertugas kurang menguasai dalam hal pengoperasionalan Simkel hal ini dikarenakan dinamika mutasi pegawai di lingkungan pemerintah Kota Magelang yang belum sesuai dengan kompetensi masing-masing staf.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis serta wawancara dengan Kepala bidang PIAK dan Pemanfaatan Data,

Ahmat Sholichin diketahui bahwa kemampuan aparatur dalam pengoperasionalan Simkel beragam, ada yang sudah memiliki pranata komputer sendiri dan ada juga yang dikarenakan belum memiliki pranata komputer kemudian menunjuk tenaga seadanya. Dalam hal jumlah staf, dalam hal ini PNS ditambah dengan tenaga honorer masing-masing kelurahan sudah mempunyai jumlah yang memadai, namun belum sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan.

- **Wewenang**

Agar perintah dilaksanakan oleh pelaksana kebijakan, kewenangan harus bersifat formal. Ketika para pembuat kebijakan tidak mempunyai kekuasaan atau otoritas maka akan berdampak pada gagalnya proses implementasi kebijakan.

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang mempunyai tugas serta fungsinya masing-masing sesuai dengan peraturan yang berlaku dan dalam pelaksanaannya setiap pelaksana kebijakan menjalannya tugas dan fungsinya masing-masing.

Proses pelayanan baik pada kelurahan maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dapat berjalan dengan lancar karena masing-masing individu mengerti serta melaksanakan apa yang sudah menjadi tugas serta mematuhi perintah dari atasan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, koordinasi yang dilakukan sangatlah bagus, mulai dari bawah sampai ke jenjang pimpinan yang tertinggi. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi tumpang tindih wewenang.

- **Informasi**

Informasi yang berhubungan dengan tata cara pelaksanaan kebijakan. Para pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang akan mereka kerjakan.

Pelaksanaan Simkel yang tujuannya adalah untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dengan memusatkan pelayanan kepada masyarakat hanya sampai pada tingkat

kelurahan. Dalam pelaksanaan Simkel ini bukan hanya operator dinas dan kelurahan saja yang harus mengetahui informasi mengenai Simkel, namun juga masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Namun pada pelaksanaannya masih banyak yang belum mengetahui dan memaksimalkan perannya dalam pelaksanaan Simkel tersebut karena belum adanya sosialisasi secara khusus dan mendalam mengenai pelaksanaan Simkel. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, Bambang Suprawata diketahui bahwa informasi mengenai Simkel belum tersosialisasikan secara merata, hal ini terlihat belum adanya sosialisasi kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani mengenai Simkel.

- **Fasilitas-Fasilitas**

Ketersediaan fasilitas fisik menjadi hal penting dalam mendukung jalannya pelaksanaan kebijakan. Fasilitas fisik meliputi bangunan, peralatan, persediaan dan ruang untuk mendukung jalannya sebuah kebijakan.

Adapun sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pengoperasionalan Simkel pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dan kelurahan di Kota Magelang selain bangunan fisik yaitu perangkat keras (*hardware*) berupa komputer, perangkat lunak (*software*) aplikasi dan *database*, jaringan komunikasi data, serta perangkat penunjang (printer dan *tower* pemancar sinyal).

Dalam wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, Bambang Suprawata, Kepala bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, Bapak Ahmat Sholichin dan Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, Purwono diketahui bahwa sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan Simkel masih dinilai kurang jika dibandingkan dengan beban kerja yang ada, terutama untuk masalah jumlah komputer di setiap kelurahan serta server atau jaringan yang masih sering terganggu.

Fasilitas lain yang tidak kalah penting digunakan untuk menunjang pelaksanaan Simkel adalah anggaran. Tanpa adanya

anggaran, maka pelaksanaan Simkel tidak akan berjalan sesuai yang diharapkan. Anggaran ini nantinya digunakan untuk kegiatan operasionalnya, di antaranya adalah pembelian hardware maupun software, pengadaan sarana dan prasarana, membangun jaringan komputer, pemeliharaan dan yang tidak kalah pentingnya yaitu jaringan internet.

Anggaran yang dialokasikan untuk pelaksanaan Simkel tercantum dalam Perubahan Rencana Strategis Organisasi Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang Tahun 2016 – 2021 mengalokasikan anggaran untuk Simkel pelayanan terpadu sebesar Rp48.500.000.

### **Sikap Pelaksana (Disposisi)**

Ada tiga macam elemen yang dapat memengaruhi kemampuan untuk melaksanakan suatu kebijakan, yaitu pengetahuan, pemahaman dan pendalaman terhadap kebijakan. Respon dari para pelaksana kebijakan akan berpengaruh terhadap kemampuan mereka dalam melaksanakan program, pemahaman pelaksana kebijakan tentang suatu program akan merujuk pada tanggapan mereka, apakah mereka akan menerima, netral atau pun menolak.

#### **• Pengangkatan Birokrat**

Suatu kebijakan dapat terlaksana dengan baik apabila didukung oleh para birokrat yang memiliki kompetensi, integritas dan loyalitas. Birokrat sebagai tonggak utama dalam jalannya sebuah birokrasi. Sikap dari para birokrat akan sangat memengaruhi bagaimana arah kebijakan tersebut nantinya akan dijalankan.

Dari hasil wawancara dengan Kepala bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, Ahmat Sholichin diperoleh informasi bahwa implementor sangat mendukung adanya pelaksanaan Simkel yang tadinya dilaksanakan oleh bagian Tata Pemerintahan Kota Magelang kemudian beralih ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dikarenakan penggunaan Simkel lebih banyak digunakan untuk administrasi kependudukan. Kebijakan tersebut diharapkan dapat menjadi kemudahan

dalam pelayanan kepada masyarakat. Pemahaman para informan sebagai pelaksana kebijakan yang sangat baik menunjukkan bahwa pelaksana kebijakan sangat paham dengan tujuan adanya Simkel.

#### **• Insentif**

Insentif merupakan “pemanis” dalam bentuk dana tambahan untuk mendorong perilaku yang akan membantu implementasi kebijakan. Dana insentif disini dapat diartikan sebagai dana tambahan atau yang biasa kita sebut sebagai biaya tambahan. Dalam wawancara kepada Kepala bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, Ahmat Sholichin diketahui bahwa pelayanan maupun penerbitan dokumen baik dalam peraturan maupun dalam pelaksanaannya tidak ada pungutan biaya kepada masyarakat. Pegawai baik pada Kelurahan maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Magelang mempunyai komitmen untuk melakukan pekerjaan dengan penuh ketulusan serta senang tiasa berlaku jujur.

### **Struktur Birokrasi**

Implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh struktur organisasi. Struktur birokrasi mempunyai dua aspek yaitu mekanisme yang terwujud dengan adanya Standar Operasional Prosedures (SOPs) dan fragmentasi atau tingkat koordinasi dengan instansi lain.

#### **• Standar Operasional Prosedures (SOPs)**

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah kegiatan yang dilakukan oleh para pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Adanya overload penyedia aplikasi yang melayani banyak pesanan aplikasi dari *customer* lain sehingga Simkel belum dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam wawancara kepada Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, Purwono dan staf kelurahan Cacaban, Nur Arifah diketahui bahwa pelayanan Simkel masih belum bisa berjalan secara maksimal. Simkel hanya

digunakan sebagai form surat pengantar. Data kependudukan, peristiwa penting yang dialami oleh seseorang beserta dengan monografi kelurahan belum bisa diakses secara langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehingga SOP pelayanan kepada masyarakat masih menggunakan sistem lama atau sistem manual.

• **Fragmentasi**

Koordinasi yang terjalin antara pelaksana merupakan salah satu aspek lain mekanisme struktur birokrasi yang dapat diukur. Berdasarkan wawancara dengan Kepala bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, Ahmat Sholichin diperoleh informasi bahwa sudah adanya media untuk menyalurkan berbagai perkembangan yang terjadi dalam pelaksanaan Simkel sudah cukup baik, namun sayangnya kurangnya tanggapan dari anggota grup yang menyebabkan belum maksimalnya penggunaan grup tersebut. Tanggapan dari anggota grup sangat diperlukan guna mengetahui bagaimana pelaksanaan Simkel pada masing-masing kelurahan serta mengetahui kendala yang dihadapi pada setiap kelurahan yang kemudian sama-sama mencari solusi terbaik untuk menyelesaikan kendala tersebut.

**Hambatan Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel)**

Untuk menunjang suatu pelayanan dibutuhkan kerja keras, konsistensi serta inovasi yang baru guna meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh infrastruktur dan sumber daya manusia yang berkualitas. Adapun permasalahan yang ada

dalam pelaksanaan Simkel di Kota Magelang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang maupun di Kelurahan-Kelurahan di Kota Magelang dijelaskan sebagai berikut.

• **Pegawai yang Kurang Sesuai dengan Bidanganya**

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi informasi menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Seluruh aspek kehidupan akan bergantung pada teknologi, termasuk dalam aspek pemerintahan. Pemerintah Kota Magelang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, salah satunya adalah penerapan Simkel. Karena Simkel merupakan sistem yang memanfaatkan teknologi informasi maka dituntut memiliki tenaga operator yang ahli dalam bidangnya untuk jalannya pelaksanaan Simkel.

Untuk menunjang keberhasilan Simkel dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang sesuai dengan bidangnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang beserta dengan kelurahan-kelurahan di Kota Magelang. Dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, Muchamad Abdul Azis Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, Ahmat Sholichin dan Lurah Kelurahan Protobangan, Bapak Edi Sudaryanto, S.Sos pelaksanaan Simkel di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dan kelurahan di Kota Magelang penulis tuangkan dalam bentuk table sebagai berikut:

**Tabel 1 Temuan Hasil Penelitian pada Sumber Daya Manusia**

No.	Unsur Sumber Daya Manusia dalam Implementasi SIMKEL	Hasil Temuan Penelitian
1.	Kemampuan pegawai mengoperasikan komputer	Kemampuan pegawai beragam, ada yang sudah didukung dengan pegawai pranata komputer, ada juga yang tidak dikarenakan tidak memiliki personil pranata komputer sehingga kemudian menunjuk tenaga honorer

2.	Kompetensi bagi operator	Kemampuan pegawai beragam, ada yang sudah didukung dengan pegawai pranata komputer, ada juga yang tidak dikarenakan tidak memiliki personil pranata komputer sehingga kemudian menunjuk tenaga honorer
3.	Kewenangan dalam pengoperasionalan Simkel	Pengoperasian dilakukan oleh PNS atau tenaga honorer yang ditunjuk oleh kelurahan
4.	Pendidikan dan pelatihan	Tidak ada pelatihan khusus yang diberikan kepada para aparatur, Pelatihan disampaikan berupa demonstrasi petunjuk pengoperasian pada saat rapat kerja
5.	Jumlah pegawai	Jumlah pegawai dinilai sudah memadai, namun beberapa pegawai ditempatkan belum sesuai dengan bidang keahliannya

Sumber: Diolah penulis, 2019

- **Kurangnya Sarana dan Prasarana**

Untuk menunjang pelaksanaan SIAK serta pelayanan administrasi kependudukan di Kota Magelang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang menerapkan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel) yang bertujuan agar pelayanan kependudukan dilaksanakan hanya pada tingkat kelurahan saja, serta sebagai data base kependudukan pada masing-masing kelurahan.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, Muchamad Abdul Azis Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, Purwono dan Staf Kelurahan Magersari, Genot Pendi P. diketahui bahwa untuk sarana dan prasarana pendukung aplikasi Simkel seperti komputer di setiap kelurahan, ruang server dan ruang kerja operator di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang sudah memenuhi standar. Namun jaringan komunikasi sering terganggu atau *error*, sehingga menyebabkan pelayanan yang tadinya diharapkan di kelurahan saja, menjadi pelayanan seperti biasanya atau pelayanan dilakukan secara manual. Hal tersebut menghambat tujuan dari adanya Simkel, yaitu pelayanan yang ditujukan agar seluruh

pelayanan mengenai kependudukan cukup dilakukan di kelurahan saja, dengan adanya hal tersebut membuat pelayanan dilakukan seperti sebelumnya, dengan kata lain pelayanan masih menggunakan sistem manual.

#### **Upaya yang Dilakukan dalam Mengatasi Hambatan**

Melihat berbagai hambatan yang timbul dari pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel) maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan yang ada.

Dalam wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, Muchamad Abdul Azis Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, Bambang Suprawata, dan Kepala bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, Ahmat Sholichin diperoleh informasi bahwa upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dalam mengatasi hambatan dalam pelaksanaan Simkel adalah sebagai berikut:

- Melakukan koordinasi saat rapat kerja bersama antar tim kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan kelurahan dan kecamatan
- Membuat surat penunjukan personil

- operator pendukung dari kelurahan serta kualifikasi minimal kebutuhan petugas
- c. Melakukan pembinaan kepada para pegawai kelurahan ketika mereka membutuhkan
  - d. Memanfaatkan sarana grup Whatsapp untuk mempermudah koordinasi kepada operator

## SIMPULAN

**Pertama**, pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel) di Kota Magelang Provinsi Jawa Tengah dapat dilihat melalui indikator berikut ini:

- a. Komunikasi  
Pengenalan program Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel) dilakukan pada tahun 2016. Sosialisasi dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang kepada aparatur kelurahan serta masyarakat.
- b. Sumber Daya  
Secara kuantitas, staf yang bertugas dalam pelayanan Simkel sudah memadai, akan tetapi secara umum mereka kurang menguasai teknik operasional Simkel. Dinamika mutasi pegawai di lingkungan pemerintah Kota Magelang yang cukup tinggi, berdampak pada penempatan pegawai yang belum sesuai dengan kompetensi masing-masing. Misalnya untuk pada posisi operator, masih merangkap tugas-tugas administrasi lainnya. Beban ganda yang dijalankan para petugas Simkel, membuat layanan Simkel tidak optimal. Dari sisi sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan Simkel masih kurang, komputer yang tersedia masih terbatas, server atau jaringan yang masih sering terganggu.
- c. Sikap Pelaksana (Disposisi)  
Simkel untuk pertama kali dioperasikan berada dibawah tanggungjawab Bagian Tata Pemerintahan, dalam perkembangan selanjutnya Simkel dialihkan menjadi tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Magelang. Selama pelaksanaan Simkel para pelaksana menunjukkan sikap yang mendukung program ini. Sambutan yang positif juga ditunjukkan oleh masyarakat karena Simkel ini gratis tidak dipungut biaya. Pemerintah Kota Magelang berkomitmen untuk memberikan pelayanan secara jujur dan dengan ketulusan hati.

- d. Struktur Birokrasi  
Penyedia aplikasi belum dapat memberikan pelayanan Simkel secara maksimal. karena terkendala *overload* pesanan aplikasi dari *customer* lain. Oleh karena itu Simkel baru digunakan sebagai form surat pengantar. Sedangkan data kependudukan, peristiwa penting yang dialami oleh seseorang beserta dengan monografi kelurahan belum bisa diakses secara langsung. SOP pelayanan kepada masyarakat masih menggunakan sistem lama atau sistem manual. Media untuk menyalurkan informasi kepada terkait perkembangan yang terjadi dalam pelaksanaan Simkel sudah cukup dibentuk dengan melalui grup whatsapp, namun sayang grup whatsapp ini belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat.

**Kedua**, pelaksanaan Simkel belum optimal di Kota Magelang, beberapa faktor masih menjadi hambatan antara lain: *pertama*, masih kurang pegawai yang kompeten yang menguasai secara teknis operasional Simkel. *Kedua*, kurangnya sarana dan prasarana pendukung kelancaran Simkel, terutama jaringan internet yang sering bermasalah yang berakibat pada terhambatnya pelayanan.

**Ketiga**, untuk mengatasi hambatan di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, telah melakukan upaya-upaya sebagai berikut: pertama, meningkatkan koordinasi dengan kelurahan dan kecamatan, melakukan langkah administrasi yakni mengeluarkan surat penunjukan personil operator pendukung dari kelurahan serta kualifikasi minimal kebutuhan petugas, melakukan pembinaan secara intensif kepada

para pegawai kelurahan dan memanfaatkan sarana grup *whatsapp* untuk mempermudah koordinasi kepada operator kelurahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur. 2010. *Teori Muktahir Administrasi Publik*. Jakarta: Rangkang Education.
- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar kebijakan Publik*. Bandung: Affabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, Jhon. 2013. *Research Deseign Pendekatan Kualitatif, kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Daftar Pustaka.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, Erliana. 2011. *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Galia Indonesia.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy, dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, Moh.2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, A.G. 2013. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suradinata, Ermaya. 2016. *Analisis Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan*. Sumedang: Alqaprint.

Wahab, Solichin Abdul. 2012. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Media Pressindo.

## Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengangkatan dan Pemberhentian serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman, Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi kependudukan

Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 12 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 7 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Perubahan Rencana Strategis Organisasi Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang Tahun 2016 – 2021

## Sumber Lain

<http://krjogja.com/web/news>. *Kelurahan di Magelang Terapkan Simkel*. Diakses Minggu, 2 September 2018

<http://magelangkota.go.id>. *Peta Kota*. Diakses  
Kamis, 10 Januari 2019

<http://datago.magelangkota.go.id>. Daftar Kelu-  
rahan dan Kecamatan. Diakses Senin,  
28 Januari 2019

[https://intensia.blogspot.com/2015/12/  
permasalahan-kependudukan-di-  
indonesia.html](https://intensia.blogspot.com/2015/12/permasalahan-kependudukan-di-indonesia.html)]