

**EVALUASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DALAM PEMBUATAN KARTU
TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



**Diajukan oleh :
PUTRI KURNIA
NIM. 07011282126085**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

INDRALAYA 2025

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN SKRIPSI

**EVALUASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DALAM PEMBUATAN KARTU
TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**

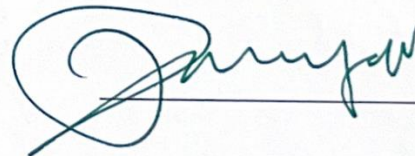
Oleh:

**PUTRI KURNIA
07011282126085**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 7 Maret 2025

Pembimbing

**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

“EVALUASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG”

Skripsi

Oleh :

Putri Kurnia
07011282126085

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 14 Maret 2025

Pembimbing :

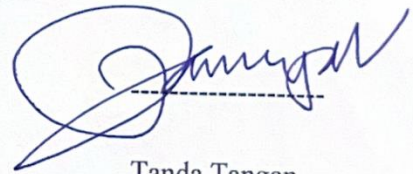
1. Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si
NIP.198801272019031005

Penguji :

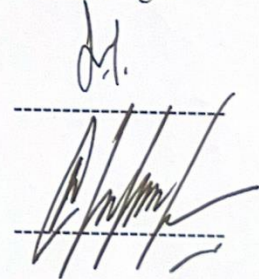
1. Lisa Mandasari, S.IP., M.Si
NIP.198603272023212029

2. Riza Adelia Suryani, S.Sos., M.Si
NIP.198902222023212044

Tanda Tangan




Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP.196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Kurnia
NIM : 07011282126085
Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Evaluasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang" ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 10 Maret 2025



Putri Kurnia

NIM. 07011282126085

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Ilmu adalah warisan abadi, dan perjuangan hari ini
adalah pijakan untuk masa depan.”

Persembahan

Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta dan doa untuk kedua orang tua penulis yang telah wafat, sebagai ungkapan terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang selalu menyertai setiap langkah hidup penulis

ABSTRAK

Pemerintah Kota Palembang telah menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan kependudukan. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SIAK serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Evaluasi dilakukan berdasarkan enam aspek William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesetaraan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SIAK mempercepat layanan administrasi kependudukan, kendala seperti gangguan teknis, keterbatasan infrastruktur, kurangnya pelatihan petugas, serta distribusi layanan yang belum merata masih terjadi. Selain itu, ketidaksesuaian sistem dengan kondisi sosial dan budaya masyarakat Palembang menjadi tantangan dalam implementasi kebijakan ini. Dari penelitian ini, disarankan agar pemerintah meningkatkan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, serta pemerataan akses layanan agar penerapan SIAK lebih optimal dan inklusif.

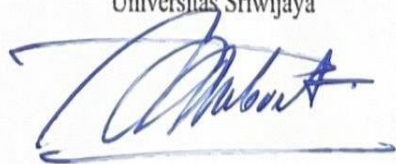
Kata Kunci: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, e-KTP, evaluasi kebijakan, Disdukcapil, Palembang, William N. Dunn

Pembimbing



Januar Eko Aryansah, S. IP. SH., M. Si.
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Maret 2024
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



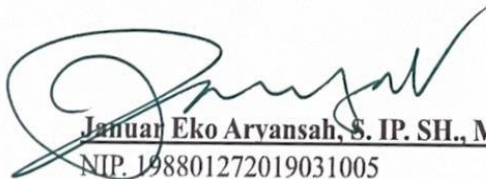
Dr. M Nur Budiyanto, S. Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

The Palembang City Government has implemented the Population Administration Information System (SIAK) for Electronic Identity Card (e-KTP) issuance to improve administrative efficiency and accuracy. However, its implementation faces several challenges. This study aims to analyze SIAK implementation and identify supporting and inhibiting factors. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation. Evaluation was based on William N. Dunn's six aspects: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness. Findings indicate that while SIAK accelerates administrative services, challenges such as technical disruptions, infrastructure limitations, insufficient staff training, and unequal service distribution persist. Additionally, system incompatibility with Palembang's social and cultural conditions hinders policy execution. This study suggests that the government enhance technological infrastructure, improve human resource capacity, and ensure equitable service access for a more effective and inclusive SIAK implementation.

Keywords: Population Administration Information System, e-KTP, policy evaluation, Disdukcapil, Palembang, William N. Dunn

Pembimbing


Januar Eko Arvansah, S. IP. SH., M. Si.
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Maret 2024
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M Nur Budiyanto, S. Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Dengan izin Allah SWT. yang telah memberikan nikmat kesehatan, nikmat kemampuan, hingga nikmat pengetahuan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Tentu penulis menyadari bahwa ketika penulis menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, bantuan, bimbingan, serta nasihat dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, izinkanlah penulis mengucapkan kata terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M. Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
4. Bapak Januar Eko Aryansah, S. IP., SH., M. Si., dan Ibu Dwi Mirani, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Dosen, Pimpinan, Staf, dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Kepada kedua orang tua, keluarga, serta teman yang telah mendukung penulis selama ini.
7. Semua pihak yang terlibat dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih banyak kekurangannya, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk karya kedepan lebih baik.

Palembang, 17 Maret 2025

Penulis, Putri Kurnia

DAFTAR SINGKATAN

SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
E-KTP	: Kartu Tanda Penduduk Elektronik
NIK	: Nomor Identitas Kependudukan
SIMDUK	: Sistem Informasi Manajemen Kependudukan
DUKCAPIL	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
SDM	: Sumber Daya Manusia

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAC.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR SINGKATAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan.....	11
1.4 Manfaat.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.2 Pendekatan Evaluasi	15
2.1.3 Model Evaluasi Kebijakan.....	16
2.1.4 Teori Evaluasi	17
2.1.5 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	20
2.1.6 Kartu Tanda Penduduk Elektronik	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Berpikir Penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Definisi Konseptual	36
3.3 Fokus Penelitian.....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	40

3.4.1	Data Primer	40
3.4.2	Data Sekunder	41
3.5	Informan Penelitian.....	42
3.6	Teknik Pengumpulan Data	43
3.6.1	Observasi	43
3.6.2	Wawancara	44
3.6.3	Dokumentasi.....	44
3.7	Teknik Analisis Data	45
3.8	Jadwal Penelitian	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Deskripsi Wiayah Penelitian	48
4.2	Informan Penelitian.....	52
4.3	Hasil dan Pembahasan	54
4.3.1	Efektivitas (Effectiveness).....	55
4.3.2	Efisiensi (Efficiency)	60
4.3.3	Kecukupan (Adequacy).....	66
4.3.4	Kesetaraan (Equity)	72
4.3.5	Responsivitas (Responsiveness).....	78
4.3.6	Ketepatan (Appropriateness)	83
BAB V PENUTUP		94
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....		99
LAMPIRAN		100

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Rekapitulasi Perekaman KTP Elektronik.....	4
Tabel 2. Jumlah KTP Elektronik Bermasalah di Kota Palembang Tahun 2024.....	6
Tabel 3. Permasalahan dalam Penerapan SIAK	8
Tabel 4. Perbandingan Teori.....	19
Tabel 5. Penelitian Terdahulu	27
Tabel 6. Fokus Penelitian.....	38
Tabel 7. Informan Penelitian	43
Tabel 8. Informan Penelitian	53
Tabel 9. Matriks Hasil Penelitian	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan Sistem Informas Administrasi Kependudukan	2
Gambar 2. Proses Pendataan KTP Elektronik Bermasalah	7
Gambar 3. Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4. Model Analisis Data Interaktif.....	46
Gambar 5. Situasi Pelayanan Disdukcapil Kota Palembang	48
Gambar 6. Struktur Organisasi	51
Gambar 7. Wawancara dengan Petugas.....	57
Gambar 8. Wawancara dengan Petugas	63
Gambar 9. Penyerahan KTP Elektronik Kepada Warga	64
Gambar 10. Wawancara dengan Petugas	68
Gambar 11. Wawancara dengan Warga	70
Gambar 12. Wawancara dengan Petugas	74
Gambar 13. Wawancara dengan Warga	75
Gambar 14. Wawancara dengan Petugas	79
Gambar 15. Wawancara dengan Warga	80
Gambar 16. Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Palembang	86
Gambar 17. Wawancara dengan Warga	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	105
Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian	106
Lampiran 4. SK Pembimbing Skripsi.....	107
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Usulan Skripsi	109
Lampiran 6. Kartu Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	110
Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi	111
Lampiran 8. Kartu Perbaikan Skripsi	112
Lampiran 9. Dokumentasi Wawancara	114

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi kependudukan adalah salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dikenal sebagai negara dengan jumlah penduduk yang besar, Indonesia memiliki tantangan dalam pengelolaan data kependudukan yang akurat dan efisien. Tantangan ini semakin kompleks dengan adanya perbedaan tingkat kesadaran masyarakat, infrastruktur yang belum merata, dan dinamika penduduk yang tinggi mulai dari kelahiran, kematian, hingga migrasi, semakin memperumit upaya untuk menjaga akurasi dan efisiensi data kependudukan.

Pendataan data kependudukan pada awalnya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang dikenal dengan istilah SIMDUK (Sistem Informasi Manajemen Kependudukan) yang diterapkan pada tahun 1996. Namun pada pelaksanaannya dilapangan, sistem ini memiliki banyak kelemahan sebagai sebuah sistem yang mengelola data kependudukan. Upaya modernisasi dalam pengelolaan data kependudukan terus dilakukan, salah satunya melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang mulai diberlakukan pada tahun 2004. SIAK merupakan sebuah sistem informasi berbasis teknologi yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh data kependudukan dan memudahkan pelayanan administrasi kependudukan. SIAK tidak hanya mengintegrasikan data kependudukan, tetapi juga dilengkapi dengan berbagai fitur canggih seperti verifikasi data secara online, pembuatan dokumen kependudukan secara digital, dan integrasi dengan sistem informasi lainnya. SIAK menggabungkan berbagai

elemen penting, termasuk pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa vital, dan pengelolaan dokumen kependudukan seperti KTP dan akta kelahiran. Sistem ini dilengkapi dengan fitur keamanan yang cukup ketat untuk melindungi data pribadi warga, serta kemampuan analisis yang memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data. Dengan integrasi yang baik antara instansi terkait, SIAK juga memfasilitasi pertukaran informasi yang lebih lancar, sehingga mengurangi tumpang tindih data dan meningkatkan akurasi informasi yang dimiliki pemerintah.

Gambar 1. Tampilan Sistem Informas Administrasi Kependudukan



Sumber : Diolah penulis saat pelaksanaan Kuliah Kerja Administrasi

Melalui inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya data kependudukan yang akurat dan terintegrasi, pemerintah dapat membuat kebijakan publik yang lebih tepat sasaran. Misalnya, data kependudukan dapat dimanfaatkan untuk perencanaan pembangunan infrastruktur, penyaluran bantuan sosial yang lebih adil, serta mitigasi bencana alam yang lebih responsif. Informasi yang tepat dapat membantu pemerintah mengidentifikasi daerah yang membutuhkan perhatian lebih, sehingga alokasi sumber daya dapat dilakukan secara optimal. Namun,

penting untuk memastikan bahwa pemanfaatan data tersebut tetap memperhatikan aspek privasi dan keamanan informasi pribadi warga. Hal ini untuk mencegah adanya data yang digunakan secara tidak bertanggung jawab dan disalahgunakan.

Penerapan SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan) diatur dalam Keputusan Presiden (Keppres) No. 88/2004 tentang pengelolaan administrasi kependudukan, Undang-Undang (UU) No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 18/2005 serta Peraturan Pemerintah (PP) No. 37 tahun 2007 tentang administrasi kependudukan. Pencatatan data penduduk suatu daerah yang melalui SIAK menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten dan kota dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa dan kelurahan sebagai awal dari pendataan penduduk disuatu daerah. Selanjutnya data-data tersebut akan disimpan kedalam satu basis data yang terintegrasi secara nasional melalui jaringan internet. Sehingga data-data tersebut menjadi sumber basis data kependudukan secara nasional yang selanjutnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat.

Salah satu data kependudukan yang berkaitan erat dengan SIAK adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) berperan sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam hal tersebut. Pada penelitian ini penulis memilih Disdukcapil Kota Palembang sebagai lokasi penelitian. Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan identitas resmi penduduk serta bukti diri yang saat ini berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam rangka mewujudkan kepemilikan satu Kartu Tanda Penduduk untuk setiap individu, diperlukan kode keamanan dan rekaman elektronik data

kependudukan berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan). E-KTP juga salah satu instrumen utama di berbagai fungsi penting, mulai dari sebagai identitas hukum, keperluan administratif, hingga sebagai alat untuk mendukung layanan publik yang lebih baik.

Tabel 1. Data Rekapitulasi Perekaman KTP Elektronik Kota Palembang Tahun 2024

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk Yang Sudah Merekam	Jumlah Wajib KTP
1	Iilir Barat Dua	48.739	50.521
2	Seberang Ulu Satu	64.440	66.812
3	Seberang Ulu Dua	72.958	75.381
4	Iilir Barat Satu	105.355	109.140
5	Iilir Timur Satu	50.580	51.779
6	Iilir Timur Dua	61.722	63.351
7	Sukarami	134.081	140.326
8	Sako	79.210	82.074
9	Kemuning	59.218	60.957
10	Kalidoni	89.403	92.636
11	Bukit Kecil	28.274	29.131
12	Gandus	52.461	54.911
13	Kertapati	66.030	68.827
14	Plaju	68.643	70.966
15	Alang-Alang Lebar	76.465	79.785
16	Sematang Borang	41.041	43.820
17	Jakabaring	64.645	67.328

18	Iilir Timur Tiga	54.265	55.831
Jumlah		1.217.530	1.263.576

Sumber : Diolah Penulis dari Laporan Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang tahun 2024

Data rekapitulasi diatas merupakan *update* rekaman E-KTP terbaru pada Laporan Rencana Strategis Disdukcapil Kota Palembang 2024. Berdasarkan data tersebut presentase capaian wajib ktp di Kota Palembang tahun 2024 sekitar 96,35%, dengan 46.046 orang yang belum merekam. Angka ini menunjukkan pencapaian yang cukup baik, terutama karena pada tahun tersebut sudah diterapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Namun, meskipun capaian ini sudah sangat baik, penting untuk tidak hanya berfokus pada angka, tetapi juga mengevaluasi kualitas dan akurasi data yang terkumpul. Apakah semua data yang dikelola sistem sudah akurat, apakah warga yang berhak telah terlayani dengan baik, selain itu, perlu dipastikan bahwa inisiatif ini tidak hanya berhenti pada penerbitan E-KTP individu, tetapi juga diikuti dengan peningkatan aksesibilitas dan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan. Dengan demikian, SIAK dapat benar-benar berfungsi sebagai alat untuk memajukan administrasi kependudukan secara menyeluruh.

Tabel 2. Jumlah KTP Elektronik Bermasalah di Kota Palembang Tahun 2024

Jenis Permasalahan E-KTP	Jumlah Kasus	Presentase
Data Ganda	2.151	13.56%
Perubahan Elemen Data	5.329	33.59%
Kesalahan Cetak (Nama/Alamat)	1.762	11.11%
KTP Rusak	3.227	20.34%
KTP Hilang	2.630	16.58%
KTP Belum Dicitak	764	4.82%
Total	15.863	100%

Sumber : Diolah penulis dari catatan laporan harian

Disdukcapil Kota Palembang Tahun 2024

Keterangan:

1. Data Ganda: Kasus satu individu memiliki lebih dari satu NIK atau terdaftar lebih dari sekali.
2. Perubahan Elemen Data: Perubahan nama, alamat, status perkawinan, atau elemen lain dalam e-KTP.
3. Kesalahan Cetak: Terdapat kesalahan dalam pencetakan identitas pemilik e-KTP.
4. KTP Rusak/Tidak Terbaca: e-KTP mengalami kerusakan fisik atau chip tidak bisa terbaca.
5. KTP Hilang: Kasus di mana pemilik e-KTP melaporkan kehilangan dokumen.
6. KTP Belum Dicitak: Perekaman sudah dilakukan tetapi e-KTP belum diterbitkan.

Berdasarkan Tabel 2, jumlah kasus permasalahan e-KTP di Kota Palembang tahun 2024 mencapai 15.863 kasus. Permasalahan yang paling dominan adalah perubahan elemen data, dengan 5.329 kasus (33,59%), diikuti oleh KTP rusak sebanyak 3.227 kasus (20,34%) dan data ganda sebanyak 2.151 kasus (13,56%). Kesalahan cetak nama atau alamat juga menjadi kendala dengan 1.762 kasus (11,11%), sedangkan KTP hilang tercatat sebanyak 2.630 kasus (16,58%). Selain itu, terdapat 764 kasus (4,82%) di mana KTP belum dicetak.

Gambar 2. Proses Pendataan KTP Elektronik Bermasalah



Sumber : Dokumentasi penulis

Tingginya angka permasalahan e-KTP ini menunjukkan bahwa selain fokus pada peningkatan jumlah perekaman, diperlukan juga perbaikan dalam sistem administrasi kependudukan, baik dari segi validasi data, pencetakan, hingga distribusi dokumen. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) diharapkan mampu mengurangi permasalahan ini dengan memastikan data yang terekam lebih akurat, meminimalisir kesalahan pencetakan, serta mempercepat proses penerbitan e-KTP bagi masyarakat.

Tabel 3. Permasalahan dalam Penerapan SIAK

No	Permasalahan	Deskripsi	Sumber
1	Gangguan Sistem SIAK Nasional	Terjadi gangguan sistem SIAK secara nasional yang menyebabkan hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di berbagai daerah.	Indodaily. (2023). <i>UPTD Disdukcapil Zona Menjelaskan Ada Gangguan Sistem SIAK Secara Nasional</i> . Diakses dari https://indodaily.co/uptd-disdukcapil-zona-menjelaskan-ada-gangguan-sistem-siak-secara-nasional
2	NIK Tidak Terbaca Akibat SIAK Terpusat	Perubahan dari SIAK terdistribusi menjadi SIAK terpusat menyebabkan ratusan NIK tidak terbaca, menghambat verifikasi data kependudukan.	Disdukcapil Kuningan. (2023). <i>Ratusan NIK KTP Tidak Terbaca Karena SIAK Terpusat</i> . Diakses dari https://disdukcapil.kuningan.kab.go.id/berita-ratusan_nik_ktp_tidak_terbaca_karena_siak_terpusat
3	Keterbatasan Anggaran dan Infrastruktur	Kurangnya anggaran dan sarana pendukung, seperti alat pemindai dan jaringan internet, menghambat layanan administrasi kependudukan.	Ulasan.co. (2023). <i>Dirjen Dukcapil Beberkan 5 Masalah Utama Layanan Adminduk di Indonesia</i> . Diakses dari https://ulasan.co/dirjen-dukcapil-beberkan-5-masalah-utama-layanan-adminduk-di-indonesia
4	Rendahnya Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)	Hanya 0,38% penduduk wajib KTP di Kota Palembang yang telah mengaktifkan IKD, jauh dari target nasional sebesar 25%.	Rama, A. (2024). <i>Evaluasi Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Palembang</i> . Universitas Sriwijaya. Diakses dari https://repository.unsri.ac.id/142895
5	Permasalahan Data Kependudukan	Banyak kasus data ganda, kesalahan cetak, dan lambatnya perubahan elemen data dalam SIAK, menghambat efektivitas layanan.	Pemerintah Kota Palembang. (2024). <i>Laporan Evaluasi Kinerja Disdukcapil Kota Palembang</i> . Diakses dari https://esakip.palembang.go.id/1823/dokumen/121

Sumber : Intisari beberapa artikel dan penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh La Tarifu (2020) yang berjudul "Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari". Masih terdapat tantangan dalam adopsi sistem baru (SIAK), hal ini termasuk kebutuhan pelatihan pegawai dan pemahaman masyarakat tentang perubahan yang terjadi. Contohnya, karena kurangnya pelatihan beberapa pegawai tidak sengaja menginput informasi yang tidak akurat, berdampak pada penerbitan e-KTP dengan data yang salah. Selain itu, minimnya infrastruktur teknologi informasi menyebabkan proses transaksi dan akses data menjadi lambat. Gangguan server yang terjadi pada hari-hari tertentu mengakibatkan proses pembuatan e-KTP tertunda. Kendala lainnya adalah ketidaksesuaian antara perangkat lunak SIAK dengan perangkat keras yang digunakan, sehingga seringkali terjadi error atau sistem crash. Selain menghambat pelayanan, kendala-kendala SIAK ini juga menimbulkan biaya operasional yang tinggi. Perlu adanya anggaran tambahan untuk meningkatkan kapasitas server, memperbaiki jaringan, dan melakukan pemeliharaan sistem secara berkala. Sedangkan jika mengacu pada Rencana Strategis Disdukcapil Kota Palembang (2024) yang dapat diakses langsung pada website resminya. Menyebutkan bahwa, permasalahan dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan diantaranya :

1. Masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta-akta Catatan Sipil serta pengurusan surat-surat keterangan kependudukan lainnya.
2. Belum efektifnya penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara terpadu

3. Masih terjadi adanya kepemilikan KTP ganda, pemalsuan dan penyalahgunaan Dokumen Kependudukan serta pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh masyarakat tersebut atau pelanggaran karena tidak melaporkan peristiwa penting dan peristiwa kependudukan
4. Masih Kurangnya sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi 18 kecamatan dan 107 kelurahan.
5. Masih kurangnya kemampuan SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan jajaran di kecamatan serta kelurahan dalam melakukan pelayanan, terutama dalam menghadapi sistem informatika dan pemahaman dalam hal tata cara dan persyaratan pembuatan dokumen kependudukan maupun catatan sipil yang menggunakan blanko-blanku isian formulir. Akurasi isian formulir sangat diperlukan sebagai dokumen dasar dalam input data ke dalam program aplikasi kependudukan.

Penelitian ini secara mendalam akan membahas perubahan yang terjadi dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang setelah penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Melalui pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam pengalaman masyarakat dan petugas dalam berinteraksi dengan sistem SIAK.

Evaluasi terhadap penerapan SIAK dalam pembuatan e-KTP di Disdukapil Kota Palembang dapat memberikan kontribusi penting bagi pengembangan kebijakan di bidang administrasi kependudukan. Dengan menganalisis secara mendalam narasi dan persepsi para pemangku kepentingan, penelitian ini akan mengidentifikasi secara spesifik kendala-kendala yang masih dihadapi. Fokus

utama penelitian ini adalah pada perubahan waktu tunggu, tingkat kesalahan data, kompleksitas prosedur, dan beberapa persepsi masyarakat terhadap kemudahan akses layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan penerapan SIAK dan implikasinya bagi peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat dapat memperoleh manfaat yang lebih besar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Evaluasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

1.3 Tujuan

Didasari oleh rumusan masalah yang dituliskan di atas, tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis Evaluasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

1.4 Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah dijabarkan, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pemahaman tentang Evaluasi Sistem Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Palembang, serta sebagai bahan pengembangan teoritis ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu administrasi publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi solusi terhadap kendala yang terjadi pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Dalam Negeri. (2021). Simduk (Sistem Informasi Manajemen Kependudukan).
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (2007). *Qualitative Research for Education*. Allyn & Bacon Boston.
- Creswell, J. W. (2014). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches*. Sage Publications.
- Disdukcapil Kota Palembang. (2024). *Administrasi Kependudukan*.
<https://disdukcapil.palembang.go.id/>
- Dunn, W. N. (2003). *Introduction to Public Policy Analysis*. Gadjaja Mada Press Yogyakarta.
- Johnson, P. E. (2018). Thinking and Reasoning. In *Companion Encyclopedia of Psychology* (pp. 338–357). Routledge.
- Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (2004).
- Kerlinger, F. N. (1973). *Foundations of Behavioral Research: Educational, Psychological and Sociological Inquiry*. Holt Rinehart and Winston.
- La Tarifu. (2020). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 3(2), 233.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rodaskarya.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson Education. <https://books.google.co.id/books?id=ybn3ngeac>
- Parsons, M. W. (2008). *Biotic and Abiotic Factors Associated with Fusarium Ear rot of Maize Caused by Fusarium Verticillioides*. Iowa State University.
- Rossi, P. H., Freeman, R. E., & Lipsey, M. W. (1999). *Evaluation: A Systematic Approach* (Vol. 7). Aufl., Thousand Oaks ua Kapitel.
- Stufflebeam, D. L. (1967). *The CIPP Model for Evaluation*. Evaluation Center, College of Education, Western Michigan University Kalamazoo.
- Subarsono, A. G. (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (2006). Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* (Edisi Kedua). Gajah Mada

University Press