

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan memaparkan hasil, evaluasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kabupaten Bantul tahun 2017/2018. Evaluasi merupakan tahapan dalam penilaian yang ditujukan kepada objek tertentu untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dideskripsikan dalam bentuk informasi.

Penelitian Evaluasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kabupaten Bantul menggunakan teori yang dikemukakan pada bab sebelumnya yang terdiri dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) kualitas memiliki tiga dimensi utama yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas layanan (*service quality*). Masing-masing harus diukur secara terpisah, karena tunggal atau bersama-sama mereka akan tetap mempengaruhi penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Selanjutnya pada multidimensi penggunaan dibagi menjadi dua yaitu tujuan penggunaan (*intention to use*) dan penggunaan (*use*). Antara penggunaan dan kepuasan pengguna saling terkait erat dan saling ketergantungan timbal balik. Peningkatan kepuasan pengguna akan menyebabkan peningkatan tujuan penggunaan. Sebagai hasil dari penggunaan dan kepuasan pengguna yaitu adanya manfaat bersih (*net benefit*).

Adapun hasil penelitian akan dijelaskan lebih lanjut di bawah ini:

A. Kualitas Sistem

Penerapan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sudah cukup lama yaitu sejak 2011. DeLone dan McLean (dalam Rukmiyati Sri dan Budiatha, 2016: 122) “ Mengatakan bahwa kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri”. Dan ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak perlu membutuhkan banyak tenaga dalam menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Kualitas sistem dapat ditinjau melalui beberapa aspek, yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), kecepatan akses (*response time*), Keandalan sistem (*reliability*), fleksibilitas sistem (*system flexibility*) dan keamanan sistem (*security*).

1. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*)

Kualitas sistem dapat dikatakan baik apabila dapat memberikan kemudahan pada penggunanya. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*) dapat di nilai dari seberapa seberapa cepat petugas dapat memahami dan mengaplikasikan sebuah sistem. Arie Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“Dalam pelaksanaannya, SIAK memberikan kemudahan pada saat digunakan kepada petugas untuk menyelesaikan kegiatan administratif

pemerintahan. Petugas juga dapat dengan mudah mengoperasikan SIAK karena lebih simpel dan cepat daripada dengan sistem yang manual. Sebelum ada SIAK masih pakai manual, database kependudukan belum tersusun. Sesudah ada SIAK pelayanan dengan sistem panggil NIK meminimalisir kesalahan dan update data kependudukan, lebih cepat dan efisien”
(Wawancara, 8 Oktober 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa SIAK dapat dengan mudah dioperasikan oleh petugas, sehingga dapat membantu petugas dalam memberikan layanan kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat. Kemudahan penggunaan SIAK ini juga membantu petugas dalam hal kegiatan administrasi lainnya, seperti meminimalisir kesalahan dan update data kependudukan dengan SIAK lebih cepat dan efisien. Sependapat dengan pernyataan di atas, Suparjinh Operator Sistem Infomasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kecamatan Kretek mengungkapkan bahwa:

“Alhamdulillah dengan adanya SIAK dalam mengurus pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil menjadi mudah. Biarpun kalau ada masalah langsung menghubungi dinas bantu dan langsung ditangani”
(Wawancara, 18 Desember 2019).

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa dengan adanya SIAK dalam mengurus pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil lebih memudahkan operator. Jika ada masalah pihak operator langsung menghubungi dinas Bantul dan permasalahan yang di alami kemudian langsung ditangani. Hal yang sama tentang kemudahan menggunakan SIAK juga di ungkapkan oleh Marsiyem Operator Sistem Infomasi

Administrasi Kependudukan (SIAK) Kecamatan Srandakan yang mengatakan bahwa:

“Dalam pelaksanaannya SIAK mudah untuk dioperasikan dalam hal pembuatan KTP, KK dan lain-lain, dan Sudah di entry dari pusat apabila ada perubahan dari pusat baru kita melakukan perubahan”
(Wawancara, 19 Desember 2019).

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa SIAK mudah untuk dioperasikan oleh operator di kecamatan dan sangat membantu dalam hal pembuatan KTP, KK dan lain-lain, karena data sudah di entry dari pusat. Jika ada perubahan dari pusat operator juga tinggal mengikuti untuk melakukan perubahan. Kemudahan penggunaan SIAK juga diungkapkan oleh Siti Asiyah Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kecamatan Pleret yang mengatakan bahwa:

“SIAK sangat mudah untuk digunakan., karena semuanya sudah ada pada SIAK dan kami hanya menjalankan saja apa yang masyarakat butuhkan dalam hal pembuatan KK, KTP, AKTA dan lain-lain”
(Wawancara, 19 Desember 2019).

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa SIAK sangat mudah digunakan oleh operator di kecamatan Pleret, karena semua data yang dibutuhkan untuk melayani masyarakat sudah ada dalam SIAK dan operator tinggal menjalankan sesuai kebutuhan masyarakat seperti pembuatan KK, KTP, Akta dan lain-lain.

Berdasarkan uraian di atas tentang wawancara kepada Kepala SIAK Kabupaten Bantul dan juga kepada tiga operator SIAK di kecamatan Kretek, Srandakan, dan Pleret tentang kemudahan SIAK untuk digunakan, maka dapat disimpulkan bahwa SIAK terbukti mudah untuk digunakan, baik dalam dinas maupun digunakan oleh operator di

keamatan. Operator merasa mudah dalam menggunakan SIAK karena dengan menggunakan SIAK proses pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan lain-lain menjadi lebih mudah dan cepat.

2. Kecepatan akses (*response time*)

Suatu sistem dapat dikatakan baik jika memiliki kecepatan akses yang stabil sehingga tidak mengganggu layanan sistem dan memiliki kendala saat mengoperasikan sistem tersebut. Arie Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“SIAK memiliki waktu respon sistem yang cepat dan jarang mengalami gangguan atau masalah. Masalah yang timbul hanya berasal dari jaringan pusat yang kadang mengalami gangguan, bukan dari perangkat lunak itu sendiri”
(Wawancara, 8 Oktober 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa meskipun SIAK sudah memiliki waktu respon sistem yang cepat dan jarang mengalami gangguan atau masalah, namun masih ada masalah yang timbul dalam penerapan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yaitu masalah yang berasal dari jaringan pusat SIAK yang kadang mengalami gangguan. Sependapat dengan pernyataan di atas, Suparjinh Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kecamatan Kretek mengungkapkan bahwa:

“Untuk kecepatan akses dalam merespon, SIAK sangat normal dan lancar-lancar saja. Mungkin SIAK ada sedikit kendala ketika jaringan

untuk mengakses kurang normal atau mengalami problem pada jaringan itu sendiri”
(Wawancara, 18 Desember 2019).

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa kecepatan akses SIAK dalam merespon cukup normal, namun terkadang mengalami kendala ketika jaringan untuk mengakses SIAK kurang normal atau jaringan mengalami problem. Hal yang sama tentang kemudahan menggunakan SIAK juga di ungkapkan oleh Marsiyem Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kecamatan Srandakan yang mengatakan bahwa:

“Dalam hal kecepatan akses normal-normal saja. Akan tetapi terkadang ada juga kendala yang di alami, yaitu ketika dinas melakukan restart atau perbaikan maka SIAK akan mengalami gangguan jaringan dan biasanya akan di diadakan pemberitahuan kepada seluruh operator jika sedang di restart dari pihak dinas itu sendiri dan itu terkadang kita menunggu dalam waktu 15 menit”
(Wawancara, 19 Desember 2019).

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa dalam hal kecepatan akses SIAK normal-normal saja, namun terkadang mengalami kendala pada saat dinas melakukan restart atau perbaikan jaringan SIAK, dan pada saat proses restart dari dinas membuat jaringan menjadi terganggu dan membutuhkan waktu beberapa menit untuk jaringan kembali normal. Pendapat tentang kecepatan akses SIAK juga diungkapkan oleh Siti Asiyah Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kecamatan Pleret yang mengatakan bahwa:

“Dalam hal akses, lumayan cepat dan normal akan tetapi, kadang juga mengalami problem. Dan ketika sedang mengalami trouble maka kami langsung menghubungi dinas dan dinas langsung melakukan perbaikan atau merestart supaya bisa lancar kembali”

(Wawancara, 19 Desember 2019).

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa dalam hal kecepatan akses SIAK lumayan cepat dan normal, namun terkadang mengalami problem. Ketika kecepatan akses SIAK mengalami problem operator SIAK langsung menghubungi dinas dan dinas langsung melakukan perbaikan atau merestart supaya bisa lancar.

Berdasarkan uraian di atas tentang wawancara kepada Kepala SIAK Kabupaten Bantul dan juga kepada tiga operator SIAK di kecamatan Kretek, Srandakan, dan Pleret tentang kecepatan akses SIAK, maka dapat disimpulkan bahwa SIAK dalam hal kecepatan akses sangat baik dan normal, namun terkadang mengalami kendala dalam hal jaringan yang kemudian mengganggu kecepatan akses dalam SIAK. Saat problem terjadi, pihak operator langsung menghubungi dinas dan dinas langsung cepat merespon permintaan operator dan kemudian melakukan proses restart agar kecepatan akses SIAK kembali normal.

Gambar 1.3
daftar tampilan menu aplikasi dukcapil smart kabupaten
Bantul



Gambar diatas adalah contoh menu dari aplikasi yang terdapat pada aplikasi Dukcapil SMART. Dimana aplikasi ini membantu masyarakat untuk mengakses info yang terdapat pada menu aplikasi tersebut melalui smartphone

Gambar 1.4
SOP pembuatan KIA

PENCETAKAN KIA								
NO	KEGIATAN	PELAKSANA			PERSYARATAN/ KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
		PEMOHON	Staf	Kasi				
1	Menyerahkan berkas permohonan kepada petugas				- Blangko permohonan KIA, Akta lahir dan fc KK dan KTP Ortu serta Pas Foto	1 Menit	- Berkas permohonan KIA dan Persyaratan	apabila hilang menyertakan Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian, dan KIA lama jika rusak
2	Menerima dan meneliti berkas permohonan				- Blangko permohonan KIA, Akta lahir dan fc KK dan KTP Ortu serta Pas Foto	1 Menit	- Berkas permohonan KIA dan Persyaratan	
3	Memverifikasi data pemohon ke data base SIAK				- Blangko permohonan KIA, Akta lahir dan fc KK dan KTP Ortu serta Pas Foto , Aplikasi SIAK , Komputer, Jaringan LAN	4 Menit	Tampilan data pada aplikasi SIAK	
4	Melakukan Scan foto				Aplikasi SIAK, Scanner ,pas foto Komputer/ Laptop	3 Menit	data Foto	kegiatan ini tidak perlu apabila permohonan KIA hilang/rusak
5	Melakukan penyimpanan data dan upload Foto				Aplikasi SIAK , Komputer/ Laptop	5 Menit	Data upload foto tersimpan	kegiatan ini tidak perlu apabila permohonan KIA hilang/rusak
6	Mencetak KIA				Aplikasi SIAK , Blangko KIA	2 Menit	Cetakan KIA	
7	Meregister Cetakan KIA				Cetakan KIA, HVS, Printer	1 Menit	Daftar cetakan KIA	
9	Menyerahkan cetakan KIA				KIA	1 Menit	Cetakan KIA	
10	Menyerahkan KIA pemohon				Blangko KIA,, Buku Register, ATK	1 Menit	Cetakan KIA	
Bantul, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul								
Bambang Purwadi Nugroho, S.H., M.H. Pembina Utama Muda / IV C NIP. 19710506 199603 1 003								

3. Keandalan sistem (*reliability*)

Kualitas sistem dalam hal ini tentang keandalan sistem (*reliability*) juga ditinjau dari kenyamanan petugas saat menggunakannya. Petugas yang sudah nyaman dengan sebuah sistem yang diterapkan maka sistem tersebut akan sering digunakan karena sudah terbukti keandalannya (*reliability*) untuk memenuhi kebutuhan informasi dan membantu menyelesaikan pekerjaan. Arie Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“Petugas merasakan kenyamanan saat menggunakan SIAK karena lebih simpel dan lebih cepat dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil daripada sistem yang sebelumnya (manual)”
(Wawancara, 8 Oktober 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa penerapan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memiliki kualitas sistem yang baik, hal ini dapat dilihat dari petugas yang merasa nyaman saat menggunakan SIAK karena lebih simpel dalam melakukan proses pelayanan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga. Sehingga dapat secara cepat serta lebih efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat daripada sistem yang sebelumnya (manual).

4. Fleksibilitas sistem (*flexibility*)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pengguna. Arie Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“SIAK yang digunakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sudah termasuk dalam sistem informasi yang fleksibel. SIAK dapat memenuhi kebutuhan petugas dengan baik, petugas dapat mengakses SIAK dan memenuhi kebutuhan dalam hal pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil di semua wilayah di kabupaten Bantul dari petugas yang bertugas pada tingkat kelurahan, kecamatan sampai kabupaten”

(Wawancara, 8 Oktober 2019).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dijelaskan bahwa penerapan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memiliki kualitas sistem yang baik (fleksibel). Sehingga dapat melakukan perubahan-perubahan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan petugas operator. SIAK dapat memenuhi kebutuhan petugas untuk memperikann pelayanan yang optimal kepada masyarakat dan dapat di akses

di semua wilayah di kabupaten Bantul baik dari tingkat kelurahan, kecamatan maupun tingkat kabupaten.

Sehingga dengan adanya system ini akan terwujud *database* kependudukan secara bertahap dan menjadi solusi masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online ini maka, kelemahan-kelemahan data secara konvensional dapat ditekan.

B. Kualitas Informasi (*information quality*)

Penggunaan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul haruslah memiliki kualitas informasi yang baik. Sistem informasi yang memiliki kualitas informasi baik akan memberikan manfaat bagi penggunanya. Pengguna disini adalah pengelola SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

O'Brien (dalam Rumiati Sri dan Budiarta 2016: 122) menjelaskan bahwa, "Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu". Kualitas informasi dapat ditinjau dari beberapa aspek, yaitu kelengkapan (*completeness*), relevan (*relevance*), akurat (*accurate*), Ketepatan waktu (*timeliness*).

1. Kelengkapan (*completeness*)

Kelengkapan (*completeness*) informasi dalam suatu sistem dapat ditinjau dari isi sistem SIAK tersebut. Isi dari sistem SIAK dapat fungsi sebagai sarana informasi yang dihasilkan oleh sistem SIAK tersebut. Arie

Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“Informasi yang dihasilkan dari SIAK berupa pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil sudah baik dan lengkap karena data di input mulai dari kelurahan, kecamatan dan kabupaten”
(Wawancara, 8 Oktober 2019).



Gambar 3.1

Wawancara kepala bidang SIAK di Disdukcapil Kabupaten Bantul

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa kelengkapan (*completeness*) informasi yang dihasilkan dari SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sudah masuk dalam kategori baik dan lengkap karena data yang di input meliputi data kelurahan, kecamatan dan kabupaten. Sehingga SIAK yang diterapkan dapat berfungsi dengan baik dan menghasilkan informasi yang lengkap.

2. Relevan (*relevance*)

Relevansi suatu sistem dapat dilihat dari nilai manfaat yang dihasilkan dari suatu sistem dan tepat sasaran terhadap yang membutuhkan informasi

tersebut. Arie Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“SIAK menampilkan informasi yang relevan dengan data yang ada di lapangan, karena informasi-informasi yang ada di SIAK di input dari pendataan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Informasi yang ada di SIAK juga memiliki manfaat untuk para pihak penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan pencatatan sipil” (Wawancara, 8 Oktober 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa relevansi (*relevance*) dari SIAK yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sudah menampilkan informasi yang relevan dengan data yang ada di lapangan, karena informasi-informasi yang ada di SIAK di input dari pendataan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Informasi yang ada di SIAK juga memiliki manfaat untuk para pihak penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan pencatatan sipil, sehingga SIAK terbukti relevan diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Sependapat dengan pernyataan di atas, Suparjinhah Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kecamatan Kretek mengungkapkan bahwa:

“Kami hanya melayani sesuai apa yang dibutuhkan masyarakat kalau ada perubahan dalam data, kami juga akan merubah itu untuk menyesuaikan data yang sebenarnya.” (Wawancara, 18 Desember 2019).

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa data dalam SIAK relevan dengan data yang ada di dalam masyarakat, namun jika ada perubahan dalam data yang dibutuhkan masyarakat, operator SIAK akan merubah data sesuai dengan data yang sebenarnya. Hal yang sama tentang relevansi data SIAK juga di ungkapkan oleh Marsiyem Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kecamatan Srandakan yang mengatakan bahwa:

“Sesuai, karena kami hanya melaksanakan pekerjaan apa yang masyarakat butuhkan. Seperti ketika ingin memperbaiki KK yang mengalami kesalahan data maka, masyarakat hanya perlu menyerahkan syarat-syarat yang dibutuhkan dan petugas langsung memperbaikinya”
(Wawancara, 19 Desember 2019).

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa dalam hal relevansi data SIAK sudah sesuai dengan yang ada di lapangan atau data sudah relevan. Hal ini dikarenakan pihak operator hanya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti ketika masyarakat ingin memperbaiki kartu keluarga yang mengalami kesalahan, maka masyarakat hanya perlu menyerahkan syarat yang dibutuhkan dan petugas langsung memperbaikinya. Pendapat tentang relevansi data SIAK juga diungkapkan oleh Siti Asiyah Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kecamatan Pleret yang mengatakan bahwa:

“Sesuai apa yang masyarakat butuhkan. Terkadang tidak sesuai, karena kita harus melakukan perubahan terlebih dahulu.”
(Wawancara, 19 Desember 2019).

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa dalam hal relevansi data SIAK sudah sesuai dengan data yang ada di lapangan atau sesuai dengan

kebutuhan masyarakat, namun terkadang ada yang tidak sesuai dan operator langsung melakukan perbaikan dengan masukan dari masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas tentang wawancara kepada Kepala SIAK Kabupaten Bantul dan juga kepada tiga operator SIAK di kecamatan Kretek, Srandakan, dan Pleret tentang relevansi data yang ada di SIAK, maka dapat disimpulkan bahwa SIAK sudah memiliki data yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, jika ada kekeliruan data seperti kesalahan dalam penulisan kartu keluarga, itu adalah kesalahan teknis dimana dapat diperbaiki dengan cara masyarakat mengumpulkan syarat yang diperlukan dan petugas SIAK langsung memperbaikinya.

3. Akurat (*accurate*)

Informasi dikatakan akurat (*accurate*) jika informasi tersebut bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan. Akurat juga berarti informasi tersebut jelas maksud dan tujuannya. Informasi yang akurat adalah informasi yang diperoleh dari sumber informasi yang disampaikan ke penerima dengan informasi yang sama. Arie Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sejak 2011 ini memiliki kualitas informasi yang akurat, karena data informasi diperoleh dari sumber asli dan sudah di verifikasi oleh petugas”
(Wawancara, 8 Oktober 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa informasi yang dikelola oleh petugas SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul adalah informasi yang akurat (*accurate*), karena data informasi yang diperoleh dari sumber asli dan juga sudah di verifikasi oleh petugas, sehingga memiliki kualitas informasi yang akurat.

4. Ketepatan waktu (*timeliness*)

Ketepatan yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, yang berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan tepat waktu. Arie Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“SIAK memiliki informasi yang berkualitas dalam hal ketepatan waktu. Informasi yang ditampilkan cepat didapatkan oleh petugas dan sesuai dengan kebutuhan”
(Wawancara, 8 Oktober 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memiliki informasi yang berkualitas dalam hal ketepatan waktu. Informasi yang ditampilkan cepat didapatkan oleh petugas SIAK dan sesuai dengan kebutuhan. Hal ini sangat menguntungkan

bagi petugas SIAK itu sendiri, karena dengan kecepatan informasi yang petugas dapatkan maka akan berdampak positif untuk pekerjaan atau kegiatan yang petugas lakukan. Keuntungan lain bagi petugas yaitu pekerjaan yang mereka lakukan menjadi lebih cepat selesai. Sependapat dengan pernyataan di atas, Suparjinh Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kecamatan Kretek mengungkapkan bahwa:

“Dalam melaksanakan atau memberikan pelayanan dengan menggunakan SIAK menjadi mudah, cepat, dan efektif. Bahkan apabila tidak mengalami gangguan jaringan, petugas hanya membutuhkan waktu sebentar untuk menyelesaikan pekerjaan, dan masyarakat bisa menunggu hasilnya yang tidak memakan waktu sampai satu hari atau lebih”
(Wawancara, 18 Desember 2019).

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa ketepatan waktu dalam SIAK sudah tepat dan cepat. Saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan SIAK menjadi mudah, cepat, dan efektif. Bahkan apabila tidak mengalami gangguan jaringan, petugas hanya membutuhkan waktu sebentar untuk menyelesaikan pekerjaan, dan masyarakat bisa menunggu hasilnya yang tidak memakan waktu sampai satu hari atau lebih.

Berdasarkan uraian di atas tentang wawancara kepada Kepala SIAK Kabupaten Bantul dan juga kepada operator SIAK di kecamatan Kretek tentang ketepatan waktu pelayanan dengan menggunakan SIAK, maka dapat disimpulkan bahwa SIAK memiliki ketepatan waktu yang baik dalam membantu proses pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya SIAK

petugas merasa sangat terbantu karenan pekerjaan dalam melayani masyarakat menjadu lebih mudah, cepat dan efektif.

C. Kualitas Layanan (*service quality*)

Wycup (dalam Nila Sari dan Istiatin 2015: 4) menjelaskan bahwa, “Tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan”. Pada dasarnya setiap layanan yang diberikan atau yang didapatkan harus semaksimal mungkin. Karena, apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan merasa kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas.

Kualitas layanan yang diukur pada penelitian ini yaitu kualitas layanan yang dirasakan oleh petugas dan masyarakat.. Menilai kualitas layanan bisa melalui beberapa aspek seperti, kecepatan merespon (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*).

1. Kecepatan Merespon (*responsiveness*)

Aspek kecepatan merespon yang dimaksud yaitu kecepatan merespon pelayanan kepada masyarakat dalam hal kepengurusan pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil. Kecepatan merespon sangat berpengaruh dengan perilaku orang yang mendapat pelayanan. Arie Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Infromasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“SIAK memiliki kecepatan mersepon yang cukup baik, namun ada beberapa kendala kecepatan respon seperti keterlambatan penerbitan e-KTP, akta kelahiran, akta kematian dan kartu keluarga”
(Wawancara, 8 Oktober 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan dengan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memiliki kualitas layanan dalam hal kecepatan mersepon yang cukup baik, namun ada beberapa kendala kecepatan respon seperti keterlambatan penerbitan e-KTP, akta kelahiran, akta kematian dan kartu keluarga. Sehingga masih perlu adanya evaluasi agar kualitas layanan dalam hal kecepatan mersepon kepada masyarakat berjalan dengan baik. Sependapat dengan pernyataan di atas, Suparjinhah Operator Sistem Infromasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kecamatan Srandakan mengungkapkan bahwa:

“Kami lansung melayani apabila ada masyarakat yang mau mengurus data kependudukan seperti pembuatan KK, KTP, AKTA kelahiran dan lain-lain. Dan dalam proses pekerjaan kami hanya membutuhkan kurang lebih 15 menit dan masyarakat tidak perlu menunggu waktu yang lama”
(Wawancara, 18 Desember 2019).

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa kecepatan merespon dalam SIAK sudah baik. Operaotr SIAK langsung melayani kebutuhan masyarakat seperti pembuatan KK, KTP, Akta kelahiran dan dalin-lain. Operaotr SIAK hanya membutuhkan waktu kurang dari 15 menit untuk proses pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu menunggu waktu yang lama.

Berdasarkan uraian di atas tentang wawancara kepada Kepala SIAK Kabupaten Bantul dan juga kepada operator SIAK di kecamatan Srandakan

tentang kecepatan merespon pelayanan dengan menggunakan SIAK, maka dapat disimpulkan bahwa SIAK memiliki kecepatan merespon yang baik dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, Bahkan untuk pembuatan KK, KTP, Akta kelahiran hanya butuh waktu kurang dari 15 menit, namun masih terdapat kendala seperti keterlambatan penerbitan e-KTP, akta kelahiran, akta kematian dan kartu keluarga. Sehingga masih perlu adanya evaluasi agar kualitas layanan dalam hal kecepatan merespon kepada masyarakat berjalan dengan baik.

2. Jaminan (*assurance*)

Aspek lain dari pengukuran kualitas layanan selain kecepatan merespon adalah jaminan. Jaminan yang dimaksudkan yaitu bentuk tanggung jawab pihak yang menangani SIAK, seperti pengembangan system, pengembangan SDM dan sebagainya. Arie Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“Bentuk jaminan yang diberikan ketika terjadi permasalahan seperti pengembangan sistem, dan SDM, dilakukan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan memberikan bimbingan teknis dan menghubungi pusat”
(Wawancara, 8 Oktober 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memiliki kualitas layanan dalam hal jaminan yang baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara diatas ketika

terjadi permasalahan seperti pengembangan sistem, dan SDM dilakukan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan memberikan bimbingan teknis dan menghubungi pusat.

D. Intensi Penggunaan (use)

Intensi penggunaan (*use*) sistem informasi telah ditetapkan sebagai salah satu dimensi yang paling sering digunakan untuk menguji kesuksesan sistem informasi. Dimensinya bersifat sangat kompleks karena terdapat beragam aspek di dalamnya yang dapat diukur dari berbagai prespektif. Cara menguji intensi penggunaan adalah dengan mengukur tingkat ketergantungan (*frequency of use*) para pengguna pada sistem informasi dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. Arie Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“SIAK sudah diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sudah cukup lama, dan dengan SIAK petugas merasa sangat terbantu daripada menggunakan sistem yang lama. Contoh kasus petugas lebih menyukai SIAK dibandingkan dengan sistem yang lama adalah dengan penggunaan SIAK pelayanan dengan sistem panggil NIK dapat meminimalisir kesalahan dan data kependudukan dapat terupdate dengan lebih cepat”
(Wawancara, 8 Oktober 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa petugas SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memiliki ketergantungan (*frequency of use*) yang tinggi terhadap SIAK. Hal ini dibuktikan dengan sudah lamanya SIAK diterapkan di

Kabupaten Bantul dan dengan SIAK petugas merasa sangat terbantu daripada menggunakan sistem yang lama. Contoh kasus petugas lebih menyukai SIAK dibandingkan dengan sistem yang lama adalah dengan penggunaan SIAK pelayanan dengan sistem panggil NIK dapat meminimalisir kesalahan dan data kependudukan dapat terupdate dengan lebih cepat.

E. Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)

Husein dan Amin (dalam Respati dan Styowati 2017: 66) “menjelaskan bahwa, sistem informasi seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi”. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya.

Sistem yang memiliki kualitas baik akan memberikan kepuasan untuk setiap penggunanya. SIAK termasuk sistem informasi yang berkualitas, karena dari pendapat informan yang sudah diwawancarai hampir semua mengatakan puas dengan sistem informasi ini. Pengukuran kepuasan pengguna dapat melalui beberapa aspek, yaitu keefektifan (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), dan kepuasan (*satisfaction*) terhadap sistem yang digunakan.

1. Keefektifan (*effectiveness*)

Kualitas sebuah sistem dapat dilihat melalui kepuasan pengguna sistem tersebut. Salah satu aspek kepuasan pengguna yaitu keefektifan. Keefektifan

merefleksikan apakah kebutuhan dan tujuan yang dimiliki oleh pengguna tercapai sesuai harapan yang diinginkan. Arie Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“Pekerjaan petugas berupa pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan dengan menggunakan SIAK lebih cepat selesai dibandingkan dengan yang manual”
(Wawancara, 8 Oktober 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memiliki keefektifan yang baik. Penelitian ini mengevaluasi keefektifan SIAK dalam membantu pekerjaan petugas. SIAK merupakan sistem yang sangat efektif digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan petugas pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Pekerjaan yang dilakukan dengan menggunakan SIAK lebih cepat selesai dibandingkan dengan yang manual.

2. Efisiensi (*efficiency*)

Aspek selanjutnya dari kepuasan pengguna sebuah sistem yaitu efisiensi. Efisiensi disini berarti kegiatan, tujuan, atau harapan yang diinginkan dengan menggunakan sebuah sistem lebih tepat dan cepat tercapai. Arie Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“Kegiatan pendataan kependudukan yang dilakukan oleh petugas menjadi lebih cepat selesai karena bantuan dari SIAK. Kegiatan tersebut antara lain kegiatan pelayanan pembuaan e-KTP, kartu keluarga, akta kelahian, dan akta kematian. SIAK membantu petugas untuk bisa menghemat waktu dan tenaga saat menyelesaikan pekerjaan mereka”
(Wawancara, 8 Oktober 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memiliki efisiensi (*efficiency*) yang baik dalam kegiatan pendataan kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh petugas pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, karena kegiatan pendataan kependudukan dan pencatatan sipil menjadi lebih cepat selesai dengan bantuan dari SIAK. Kegiatan tersebut antara lain kegiatan pelayanan pembuaan e-KTP, kartu keluarga, akta kelahian, dan akta kematian. SIAK membantu petugas untuk bisa menghemat waktu dan tenaga saat menyelesaikan pekerjaan petugas.

Berikut ini adalah beberapa tabel SOP pembuatan KTP, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Tabel 2.4
SOP Pembuatan Kartu Keluarga

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU				
		PEMOHON	PETUGAS UNIT LAYANAN & ENTRI	PETUGAS CETAK	KASI/ KABID	KEPALA DINAS	PERSYARATAN/ KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN	
1	Pemohon mengisi formulir permohonan dan mengambil nomor antrian						ATK, Fotokopi Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan/Kutipan Akta Perceraian, Surat Keterangan Pindah, surat keterangan pengganti tanda identitas	3 Menit	Isian Formulir dan berkas permohonan dan persyaratan	apabila hilang menyertakan Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian, dan KK lama jika rusak. Apabila perubahan data maka melampirkan KK Asli dan	
2	Petugas unit layanan memanggil nomor antrian			Belum Lengkap			ATK, Formulir isian, Fotokopi Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan/Kutipan Akta Perceraian, Surat Keterangan Pindah, surat keterangan pengganti tanda identitas	1 Menit	Isian Formulir dan berkas permohonan dan persyaratan		
3	Petugas unit layanan dan entri menerima, meneliti, dan mengentri data berkas permohonan serta persyaratan, jika persyaratan msh ada yang kurang berkas dikembalikan kpd pemohon untuk dilengkapi						ATK, PC, Aplikasi SIAK; Formulir Isian, Fotokopi Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan/Kutipan Akta Perceraian, Surat Keterangan Pindah, surat keterangan pengganti tanda identitas	3 Menit	Isian Formulir dan berkas permohonan dan persyaratan	Entri data hanya untuk KK baru dan perubahan data. KK hilang tidak ada kegiatan entri data.	
4	Petugas unit layanan dan entri memberi paraf berkas permohonan yang sudah lengkap dan mengajukan cetak KK kepada kepala seksi / kepala bidang			Lengkap			ATK, Formulir Isian, Fotokopi Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan/Kutipan Akta Perceraian, Surat Keterangan Pindah, surat keterangan pengganti tanda identitas	1 Menit	Isian Formulir dan berkas permohonan dan persyaratan		
5	Kepala seksi/ kepala bidang melakukan verifikasi berkas permohonan						PC, Aplikasi SIAK	1 Menit	data verifikasi elektronik	verifikasi yang dilakukan adalah verifikasi pengajuan cetak KK dari petugas entri	
6	Jika ada indikasi data tidak valid maka berkas dikembalikan kepada pemohon, namun jika verifikasi berkas sudah benar maka permohonan diteruskan ke Kepala Dinas untuk di tanda tangani			Belum Valid			PC, Aplikasi SIAK	1 Menit	data verifikasi elektronik		
7	Kepala Dinas menandatangani KK secara elektronik, lalu diterima oleh petugas cetak						PC, Aplikasi SIAK	1 Menit	data verifikasi elektronik	tanda tangan secara elektronik	
8	Petugas cetak mencetak kartu Keluarga yang sudah ditanda tangani elektronik Kepala Dinas kemudian menyerahkannya kepada Pemohon						ATK, PC, Printer, Aplikasi SIAK, Blangko KK	3 Menit	Cetakan KK		
9	Pemohon menerima cetakan KK						Cetakan KK	1 Menit	Cetakan KK		
10	Petugas cetak mengarsip berkas						Berkas permohonan dan Persyaratan, ATK	1 Menit	Berkas permohonan dan persyaratan		
						Bantul, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul				2019	
						BAMBANG PURWADI NUGROHO, SH, MH Pembina Utama Muda / IV-c NIP. 19710506 199603 1 003					

3. Kepuasan (*satisfaction*)

Kepuasan pengguna terhadap sistem menunjukkan keberhasilan dari sistem tersebut. Kepuasan disini meliputi kepuasan terhadap kualitas sistemnya, informasi yang didapatkan, kualitas pelayanan dari sistem tersebut, dan juga kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh sistem. Arie Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“Hampir semua petugas merasa puas dengan SIAK mulai dari kualitas informasi dan kualitas sistemnya”
(Wawancara, 8 Oktober 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memiliki tingkat kepuasan (*satisfaction*) yang baik. Hampir semua petugas merasa puas dengan SIAK mulai dari kualitas informasi dan kualitas sistemnya. SIAK terbukti dapat memberikan rasa puas dan dapat bermanfaat khususnya kepada petugas dalam hal mengelola data kependudukan dan pencatatan sipil. Sependapat dengan pernyataan di atas, Suparjinh Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kecamatan Kretek mengungkapkan bahwa:

“Dengan adanya SIAK kami merasa puas dalam melakukan pekerjaan. Karena, dengan adanya SIAK semua pekerjaan atau urusan yang di butuhkan oleh masyarakat seperti pembuatan KTP, KK, dan lain-lain menjadi lebih mudah, cepat dan efisien

(Wawancara, 18 Desember 2019).

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa dengan adanya SIAK petugas merasa puas dalam melaksanakan pekerjaannya, karena dengan menggunakan SIAK semua pekerjaan yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti pembuatan KTP, KK dan lain-lain menjadi lebih mudah, cepat dan efisien. Hal yang sama tentang kepuasan pengguna SIAK juga diungkapkan oleh Siti Asiyah Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kecamatan Pleret yang mengatakan bahwa:

“Puas dengan adanya SIAK. Karena lebih mudah,efisien dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pengerjaanya. Sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama-lama”
(Wawancara, 19 Desember 2019).

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa dalam hal kepuasan pengguna SIAK, petugas sangat merasa puas dengan adanya SIAK dalam proses pendataan penduduk dan pencatatan sipil. SIAK di nilai lebih mudah, efisien dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pengerjaannya dan masyarakat tidak perlu menunggu untuk waktu yang lama.

Berdasarkan uraian di atas tentang wawancara kepada Kepala SIAK Kabupaten Bantul dan juga kepada dua operator SIAK di kecamatan Kretek dan Pleret tentang kepuasan pengguna SIAK, maka dapat disimpulkan bahwa petugas sangat puas dan merasa terbantu dengan adanya SIAK, semua pekerjaan yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti pembuatan KTP, KK dan lain-lain menjadi lebih mudah, cepat dan efisien.

F. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Setiap penggunaan sebuah sistem informasi pasti muncul dampak-dampak yang dapat mempengaruhi penggunanya. Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean semua dampak yang ada muncul diperbaharui menjadi manfaat bersih (*net benefit*). Manfaat bersih yang bisa didapat antara lain, produktivitas (*productivitas*) dan meningkatkan pengetahuan (*improve knowledge*)

1. Produktivitas (*productivitas*)

Produktivitas kerja merupakan salah satu tanda keberhasilan sebuah sistem yang digunakan, hal ini berarti sistem tersebut memberikan manfaat bagi penggunanya. Dengan adanya produktivitas kerja, pengguna bisa melakukan pekerjaan yang lainnya dan bisa mencapai target yang diinginkan. Produktivitas dimaksud adalah produktivitas kerja yang dihasilkan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam mengelola data kependudukan dan pencatatan sipil. Arie Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“Petugas mengaku pekerjaannya menjadi produktif setelah menggunakan SIAK. Pekerjaan petugas menjadi cepat selesai dengan adanya SIAK ini. Contohnya kegiatan pendaftaran kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul menjadi lebih cepat selesai. Kegiatan pendaftaran kependudukan dengan menggunakan SIAK menjadi cepat selesai karena system langsung terhubung mulai dari kelurahan, kecamatan, kabupaten dan sampai ke pusat”

(Wawancara, 8 Oktober 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memiliki tingkat produktivitas yang tinggi. Segala pekerjaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang dilakukan dengan menggunakan SIAK menjadi lebih lebih mudah dan cepat. Dibandingkan dengan pekerjaan yang dilakukan secara manual akan lebih cepat terselesaikan apabila menggunakan SIAK.

2. Meningkatkan pengetahuan (*improve knowledge*)

Manfaat kedua yang bisa didapat dari penggunaan sistem informasi yaitu adanya peningkatan pengetahuan oleh petugas. Peningkatan pengetahuan yang dimaksudkan yaitu mengenai pengetahuan lanjutan yang diperoleh setelah menggunakan SIAK. Arie Mujahadah, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa:

“Bagi petugas SIAK pengetahuan yang diperoleh yaitu mengenai cara menggunakan SIAK, cara memperbaharui SIAK, ataupun cara memperbaiki SIAK apabila ada kerusakan. Petugas SIAK juga diberikan bimbingan teknis untuk peningkatan pengetahuan dengan ADB maupun bimbingan teknis dengan menghadirkan narasumber dari pusat”
(Wawancara, 8 Oktober 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul membantu meningkatkan pengetahuan

(improve knowledge) yang baik bagi petugas. Bagi petugas seperti wawancara diatas pengetahuan yang diperoleh dengan diterapkannya SIAK yaitu mengenai cara menggunakan SIAK, cara memperbaharui SIAK, ataupun cara memperbaiki SIAK apabila ada kerusakan. Petugas SIAK juga diberikan bimbingan teknis untuk peningkatan pengetahuan dengan ADB maupun bimbingan teknis dengan menghadirkan narasumber dari pusat. Berdasarkan hasil pebelitian di atas, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.5 Ringkasan Hasil Penelitian

Dimensi	Indikator	Penilaian Subjektif
Kualitas Sistem (<i>Information Quality</i>)	Kemudahan untuk digunakan (<i>ease of use</i>), Kecepatan akses (<i>response time</i>), Keandalan sistem (<i>reliability</i>), Fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>)	Sudah baik
Kualitas Informasi (<i>System Quality</i>)	Kelengkapan (<i>completeness</i>), Relevan (<i>relevance</i>), Akurat (<i>accurate</i>), Ketepatan waktu (<i>timeliness</i>)	Masih ada kekurangan
Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	Kecepatan respon (<i>responsiveness</i>). Memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, Jaminan (<i>assurance</i>). Pegawai memiliki pengetahuan untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik	Masih ada kekurangan
Penggunaan (<i>use</i>)	Intensitas Penggunaan	Sudah baik
Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>)	Keefektifan, Efisiensi, Kepuasan	Sudah baik
Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)	Produktivitas, Meningkatkan Pengetahuan	Sudah baik

