



**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**PENERAPAN SISTEM APLIKASI ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DALAM PELAYANAN  
PENDAFTARAN PENDUDUK  
DI PEMERINTAHAN KOTA SUBULUSSALAM**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**SALMAZA**

**NIM: 015355294**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2015**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418  
Telp. 021. 7415050, Fax 021. 7415588**

**Kepada  
Yth. Direktur PPs UT  
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat  
Tangerang 15418**

Yang bertandatangan dibawah ini, saya selaku Pembimbing TAPM dari mahasiswa,

Nama : **Salmaza**  
Nim : 015355294  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Judul TAPM : **Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan  
Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintahan  
Kota Subulussalam.**

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah/baru selesai sekitar 100% sehingga dinyatakan sudah layak diuji dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Pembimbing I,



Dr. Syarifuddin Hasyim, SH. M.Hum

Banda Aceh, 23 Mei 2015  
Pembimbing II,



Dr. Sandra Sukmaning Adji, M.Ed. M.Pd

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANAN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

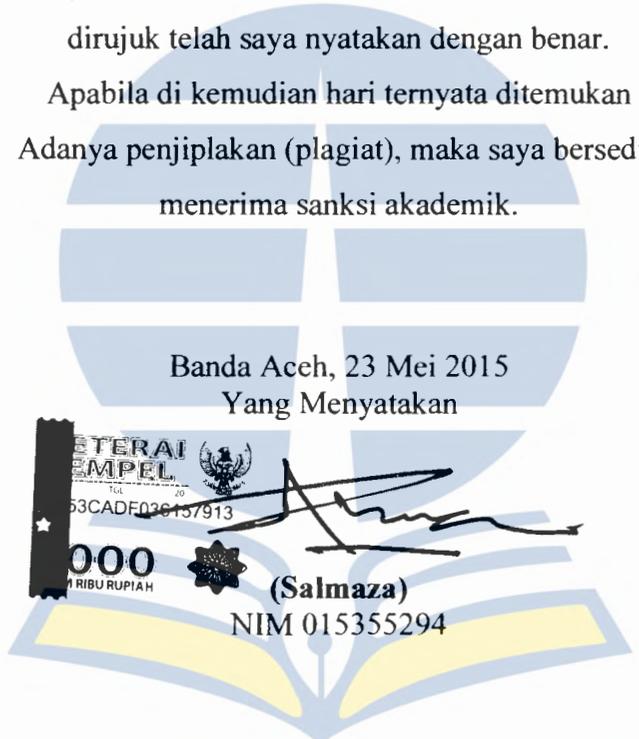
**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintahan Kota Subulussalam, adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun

dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan Adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Banda Aceh, 23 Mei 2015  
Yang Menyatakan



ETERAI  
EMPEL  
TGA  
20  
53CADE030157913  
000  
RIBU RUPIAH  
(Salmaza)  
NIM 015355294

**LEMBARAN PERSETUJUAN  
TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAMP)**

Judul TAPM : **Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan  
Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintahan  
Kota Subulussalam.**

Nama : **Salmaza**

Nim : 015355294

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Hari/tanggal : Sabtu/23 Mei 2015

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Dr. Syarifuddin Hasyim, SH. M.Hum

  
Dr. Sandra Sukmaning Adji, M.Ed. M.Pd

Mengetahui

Kepala Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Magister Administrasi Publik

Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Terbuka



Dr. Darmanto, M.Ed  
NIP. 195910271986031003



Suciati, M.Sc. Ph.D  
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANAN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : **Salmaza**  
 Nim : 015355294  
 Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
 Judul TAPM : **Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan  
 Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintahan  
 Kota Subulussalam.**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAMP), Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/tanggal : Sabtu/23 Mei 2015

Waktu : 07.15 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS.

**PANITIA PENGUJI TAMP**

Ketua Komisi Penguji  
 Drs Enang Rusyana, M.Pd

Tandatangan



Penguji Ahli  
 Prof. Dr. Sam'un Jaja Raharja, M.Si



Pembimbing I  
 Dr. Syarifuddin Hasyim, SH. M.Hum



Pembimbing II  
 Dr. Sandra Sukmaning Adji, M.Ed. M.Pd



**Application of Population Administration System Applications  
In the Population Registration Service  
The Government Subulussalam**

**Salmaza  
Nim. 015355294  
(Salmaza.ani@gmail.com)  
Program Pascasarjana Universita Terbuka**

**ABSTRACT**

In the era of globalization that is full of challenges and opportunities, the State apparatus is required to be able to provide the best possible service, arranging field of population administration system in order to achieve the orderly administration of the Population in Subulussalam based Subulussalam Regional Regulation No. 6 of 2008 on the Implementation of Article 55 of the Population Administration The main guidelines for the application of SIAK regulated in Law No. 23 of 2006 concerning Population Administration. The purpose of this study to analyze the implementation of the Population Administration Application System in Enrollment Services penduduk in Subulussalam city administration and to determine whether the factors that become obstacles in the implementation of the Population Administration System Application in the Population Registry Services in Government Subulussalam. The research method is classified into types of qualitative research: "a study that attempted to describe the events and happenings as well as the symptoms (phenomena) that exist at the present time". The study design is compiling the study design include the main points of discussion, among others, (1) specify the method or the study design, (2) determine populasi and research samples, (3) determining the research instruments, (4) collecting data, and (5) collecting analysis in accordance with the purpose and nature. Namely research respondents; Respondent 1 Head of the Department of Population and Civil Registration, Respondent 2 Head area of residence, Respondent 3 Head of Civil Registration, Respondent 4 Head of Data Processing and Information Section, Respondent 5 SIAK field Civil Registry Operator. The selected sampling technique is purposive sampling system, which is based on a sample of a particular purpose. And to analyze the development of information and resources on a "snowball sampling" (sampling snowball). The analysis technique which consists of: a) reduction of data, b) display the data, c) draw conclusions. The application of research results in the Population Administration System Application Enrollment Services penduduk in city government Subulussalam shows on the political will, human resources and value or benefit to the SIAK already well underway in the population registration services. The factors that become obstacles in the implementation of the Population Administration System Application in the Population Registry Services in Government Subulussalam is the lack of infrastructure, facilities and infrastructure are still lacking and lack of socialization.

*Keywords: Implementation, Administration, Services, SIAK*

**Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan  
Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk  
Di Pemerintahan Kota Subulussalam**

**Salmaza**

**(Salmaza.ani@gmail.com)**

Program Pascasarjana Universita Terbuka

**Abstrak**

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparaturnegara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi Kependudukan di Kota Subulussalam berdasarkan Peraturan Daerah Kota Subulussalam Nomor 6 Tahun 2008 pasal 55 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pedoman utama penerapan SIAK diatur dalam Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Tujuan penelitian ini menganalisis penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam dan untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang menjadi kendala dalam penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam. Metode penelitian ini tergolong kedalam jenis penelitian kualitatif yaitu: “suatu penelitian yang berusaha menggambarkan peristiwa-peristiwa dan kejadian serta gejala (fenomena) yang ada pada masa sekarang”. Desain penelitian yaitu menyusun rancangan penelitian mencakup pokok-pokok bahasan antara lain (1) menentukan metode atau rancangan penelitian, (2) menentukan populasi dan sampel penelitian, (3) menentukan instrumen penelitian, (4) mengumpulkan data, dan (5) mengumpulkan analisis sesuai dengan tujuan dan sifatnya. Responden penelitian yaitu; Responden 1 Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Responden 2 Kepala bidang kependudukan, Responden 3 Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Responden 4 Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Responden 5 Operator SIAK bidang Pencatatan Sipil. Teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah sistem purposive sampel, yakni sampel yang didasarkan atas tujuan tertentu. Dan untuk menganalisa perkembangan informasi maupun sumber menggunakan prinsip “snowball sampling” (sampel bola salju). Teknik Analisis yang terdiri dari: a) reduksi data, b) display data, c) mengambil kesimpulan. Hasil penelitian penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintahan kota Subulussalam menunjukkan pada bagian *political will*, sumber daya manusia dan value atau manfaat dengan adanya SIAK sudah berjalan dengan baik dalam pelayanan pendaftaran penduduk. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam adalah minimnya infrastruktur, sarana dan prasarana yang masih kurang dan minimnya sosialisasi.

*Kata Kunci : Penerapan, Administrasi, Pelayanan, SIAK.*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat karunia-Nya tesis ini dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan. Judul tesis atau TAPM ini adalah “Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintahan Kota Subulussalam”.

Tesis ini disusun dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TAPM) pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Penyelesaian tesis ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed, Ph.D selaku Rektor Universitas Terbuka.
2. Ibu Suciati, M.Sc. Ph.D selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
3. Bapak Pembimbing I Dr. Syarifuddin Hasyim, SH, M. Hum dan Pembimbing II Dr. Sandra Sukmaning Aji, M.Si yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
4. Dosen Penguji dan Dosen Program Pascasarjana Universitas Terbuka UPBJJ-UT Banda Aceh, yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis
5. Ketua Kelompok Belajar Program MAP UPBJJ-UT Banda Aceh, Drs. Enang Rusyana, M.Pd, yang telah memberikan berbagai bantuan terutama untuk kelancaran proses tutorial sampai penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TAPM) untuk penyelesaian studi ini.
6. Dosen Penguji dan Dosen Program Pascasarjana Universitas Terbuka UPBJJ-UT Banda Aceh, yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang telah banyak memberikan kemudahan kepada penulis saat melakukan penelitian ini.

8. Isteri, Ramadhiany tercinta yang telah mendampingi penulis dengan penuh kasih sayang sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
9. Semua rekan-rekan dan semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyelesaian studi ini.

Semoga segala apa yang telah diberikan mendapatkan balasan yang diridhai oleh Allah Swt, dan menjadi catatan amal kebaikan bagi mereka Amin. Akhirnya atas segala bantuan dan jasa yang sangat besar yang telah diberikan, semuanya penulis serahkan kepada Allah Swt untuk membalasnya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini bukan satu-satunya ungkapan yang harus disetujui, namun justru terbuka untuk diteliti, dikaji dan dikritik. Tiada gading yang tak retak, penulis berharap kritik untuk kesempurnaan tesis ini.

Banda Aceh, 23 Mei 2015

Penulis,

Salmaza



## DAFTAR ISI

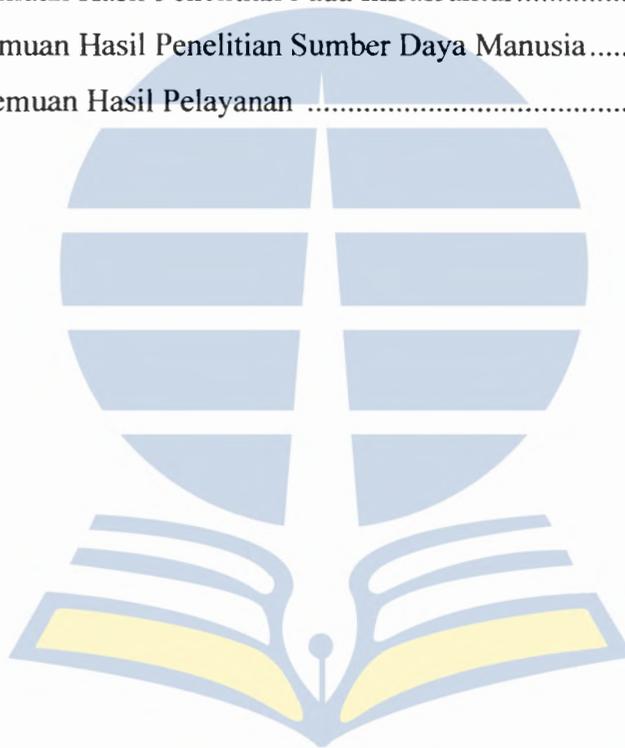
	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Persetujuan TAPM.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Abstrac .....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Teori .....	11
1. Program Aplikasi.....	11
2. Penerapan Sistem Aplikasi.....	13
3. Sistem Administrasi .....	20
4. Konsep Kependudukan .....	23
5. Penerapan Sistem Administrasi Kependudukan .....	25
6. Kebijakan Publik .....	34
7. Konsep Pelayanan .....	38
8. Kualitas Pelayanan .....	42
B. Penelitian Terdahulu .....	48
C. Kerangka Berpikir.....	49
D. Operasional Variabel.....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
A. Jenis Penelitian.....	54
B. Desain Penelitian.....	54
C. Populasi dan Sampel .....	55
D. Instrumen Penelitian .....	55
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	56
F. Metode Analisis Data.....	57
G. Lokasi Penelitian.....	59
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	60

B. Hasil .....	61
C. Pembahasan.....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>83</b>
A. KESIMPULAN.....	83
B. SARAN .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>	<b>100</b>



**DAFTAR TABEL**

	Halaman
A. Tabel 3.1. Daftar Nama Sampel .....	61
B. Tabel 3.2. Kisi-Kisi Instrumen .....	61
C. Tabel 3.3 Jadwal Penelitian .....	65
D. Tabel 4.1. Temuan Hasil Penelitian Pada <i>Political will</i> .....	70
E. Tabel 4.2 Temuan Hasil Penelitian Pada Infrastruktur.....	74
F. Tabel 4.3 Temuan Hasil Penelitian Sumber Daya Manusia .....	78
G. Tabel 4.4. Temuan Hasil Pelayanan .....	82



**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
A. Surat Izin Penelitian .....	94
B. Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian .....	95
C. Pedoman Wawancara .....	96
D. Pedoman Observasi .....	98



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, serta kompleksnya permasalahan-permasalahan yang ditemui pada segi kehidupan, membuat manusia untuk senantiasa menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi. Komputer sebagai salah satu alat bantu pengambilan keputusan, sehingga nantinya akan mendapatkan hasil yang lebih efektif, efisien, dan berdayaguna tinggi.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian layanan baik berupa barang maupun jasa.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 mengandung spirit untuk terciptanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan KTP, Kartu Keluarga, serta berbagai Akta Catatan Sipil maupun pencatatan mutasi dan pengelolaan data penduduk, di daerah tugas

pelayanan administrasi publik menjadi tugas sekaligus merupakan kewenangan dari pemerintah daerah, yang diwakili oleh “Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil”.

UU No 23 tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah, ”kewenangan daerah mencakup kewenangan dalam seluruh bidang pemerintahan, kecuali kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter, dan fiskal, agama serta kewenangan bidang lain”

Pelayanan publik itu sendiri pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima yang berkualitas kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan memberikan landasan hukum yang kokoh bagi penyelenggaraan administrasi kependudukan yang memuat tentang pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi dibidang administrasi kependudukan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa yang dialami oleh penduduk, memberikan perlindungan hak sipil penduduk, mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu. Tujuan lainnya adalah menyediakan data penduduk yang terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan.

Berlakunya Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang peran daerah yang menitik beratkan pada daerah kabupaten/kota yang memberikan kewenangan luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia.

Wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah daerah diperlukan adanya aparat birokrasi yang semakin bertanggung jawab. Muara dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang *good governance* akan menghasilkan birokrasi yang handal dan profesional, efisien, produktif serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Masyarakat dan pemerintah dapat terjadi sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian layanan baik berupa barang maupun jasa.

Pembangunan dan kemasyarakatan serta menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkat secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

Informasi administrasi kependudukan memiliki nilai yang strategis bagi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu pengelolaan informasi administrasi kependudukan secara terkoordinasi dan berkesinambungan. Perolehan data dan informasi kependudukan selama ini masih tergantung pada data hasil sensus dan survey atau data administrasi yang diperoleh secara periodik dan masih bersifat *agregat* (makro).

Kebutuhan data mikro penduduk untuk identifikasi calon pemilih pemilu, penyaluran dana bantuan sosial, bantuan untuk penduduk miskin, beasiswa untuk wajib belajar dan kegiatan perencanaan dirasakan masih belum akurat karena tidak diperoleh dengan cara registrasi. Kemajuan teknologi yang cepat mendorong setiap instansi untuk mengikuti perkembangan teknologi dan terus meningkatkan kemampuannya dalam mengelola data-data dan informasi yang lebih akurat dan efisien yang dibutuhkan instansi, untuk itu suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi untuk mendukung kebutuhan instansi pemerintahan baik dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja instansi pemerintah itu sendiri, maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2004 tentang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, bahwa: "Kebijakan pengelolaan informasi kependudukan diarahkan untuk terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, data untuk perencanaan pembangunan dan pemerintahan, dan penyelenggaraan pertukaran data secara tersistem dalam rangka verifikasi data individu dalam pelayanan publik. "Pengelolaan informasi administrasi kependudukan tersebut dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Permasalahan administrasi kependudukan tidak saja dialamatkan kepada masyarakat, tetapi juga kepada pemerintah. Dari sisi masyarakat dikatakan bahwa kesadaran yang masih sangat rendah dalam mensukseskan tertib administrasi kependudukan disebabkan data kependudukan dimaksud tidak berimplikasi pada kepentingan masyarakat sehingga masyarakat menilai data kependudukan itu hanya dibutuhkan oleh pemerintah saat akan pemilu (Putra, 2006); sementara kebutuhan dan manfaat data kependudukan bagi pemerintah, yakni bagi perencanaan pembangunan dan pelayanan publik, belum terpahami secara mendalam oleh masyarakat.

*Up date* data kependudukan yang perlu diperbaharui secara terus menerus antara lain menyangkut perubahan alamat, tempat tinggal dalam waktu terbatas dan perubahan status sosial yang disebabkan oleh kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang. Sebenarnya, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh setiap penduduk perlu dilaporkan agar validitas data kependudukan terjaga sepanjang masa. Namun, tidak semua informasi kependudukan di atas dianggap sesuatu yang penting bagi masyarakat.

Isu kependudukan saat ini telah menjadi isu aktual seiring dengan meningkatnya mobilitas dan dinamika kependudukan. Masalah data kependudukan yang dihadapi Indonesia telah mendorong keluarnya kebijakan kependudukan melalui penerapan-KTP. Dengan diterapkannya sistem ini, *database* kependudukan diharapkan dapat dibaca oleh semua pemangku kepentingan dan tidak terbatas hanya di tempat dimana penduduk bermukim.

Dengan penerapan e-KTP secara nasional dan pembebasan masyarakat dari pembuatannya diharapkan menjadikan sistem kependudukan menjadi lebih sempurna yang dibuktikan dengan setiap orang memiliki dokumen kependudukan melalui kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, Kartu Keluarga (KK) elektronik, dan Akta-akta yang terkait dengan Pencatatan Sipil, bentuknya tidak harus print out, tetapi dapat melalui *softfile* yang dapat dibaca oleh instansi pemerintah yang secara khusus menangani masalah itu, namun *output* dari pendataan itu dapat terbaca oleh seluruh *stakeholder*, baik pusat maupun di daerah.

Pengelolaan identitas kependudukan secara integrasi ini mengisyaratkan penggunaan SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan). Persoalan yang dihadapi pemerintah saat ini adalah lemahnya petugas yang diberi tugas pengurus data kependudukan. Meskipun telah ada SIAK dan NIK, petugas dan bahkan semua institusi masih membutuhkan fotocopy KK dan KTP yang terkadang disertai syarat pengesahan oleh RT, RW atau Lurah atau Kepala Desa, Camat dan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Pengurusan yang harus dari bawah, ternyata juga membawa masyarakat pada sikap bosan dan akhirnya memilih untuk tidak mengurus administrasi kependudukan sebagaimana mestinya. Konsep penggunaan NIK mengacu pada penggunaan *singleidentity number* (SIN) di Amerika Serikat disebut dengan *social security number* (SSN). NIK dapat sangat bermanfaat jika system informasi kependudukannya dilaksanakan secara *on line*. Sebagai ilustrasi, jika seorang pindah ke suatu tempat, maka ia cukup menyebutkan NIK, secepat itu data dirinya dapat terbaca melalui sistem.

Tantangan terbesar dalam pengelolaan kependudukan yang sering ditemui antara lain adalah masih lemahnya sumberdaya manusia pengelola kependudukan, terutama ditataran bawah yang merupakan ujung tombak pengelola kependudukan. Kesadaran masyarakat untuk melaporkan peristiwa penting kependudukan seperti lahir, mati, pindah, datang juga masih sangat rendah, sehingga keduanya saling berpengaruh dan berimplikasi pada tidak validnya *database* kependudukan.

Sebagian pengelola data kependudukan masih belum mampu memanfaatkan keberadaan teknologi informasi, sehingga konsep penggunaan NIK mengacu pada penggunaan salah satu proses kebijakan publik adalah implementasi, lazimnya implementasi dipahami sebagai suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program (Jones, 1991: 226).

Keberadaan implementasi kebijakan pada dasarnya adalah “jembatan” yang menghubungkan antara tindakan-tindakan dengan tujuan yang ingin dicapai dari suatu kebijakan. Pressman dan Wildavsky (Jones, 1991:295) menerangkan bahwa implementasi atau penerapan adalah kemampuan untuk membentuk hubungan-hubungan lebih lanjut dalam rangkaian sebab akibat yang menghubungkan tindakan dengan tujuan.

Grindle (dalam Wibawa:1994:26) ada dua hal yang mempengaruhi aktivitas implementasi dalam proses politik dan administrasi yaitu *contents of policy* dan *contexts of implementation*. Adapun dimaksud *contents of policy* yaitu kepentingan yang diharapkan (*inter affected*), tipe manfaat (*type of benefit*), derajat perubahan yang diharapkan (*extent of change envisioned*), letak pengambilan keputusan (*site of decision making*), pelaksanaan program (*program implementator*) dan sumber daya yang dilibatkan (*resources include*).

Komunikasi suatu program hanya dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan. Sumber daya, meliputi empat komponen yaitu staf yang cukup (jumlah dan mutu), informasi yang dibutuhkan guna pengambilan keputusan, kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas atau tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan. Disposisi atau sikap pelaksana merupakan komitmen pelaksana terhadap program.

Kota Subulussalam adalah sebuah kota di provinsi Aceh yang terletak di bagian ujung barat dengan perbatasan Provinsi Sumatera Utara Indonesia. Kota ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2007, pada tanggal 2 Januari 2007. Kota ini merupakan pemekaran dari Kabupaten Aceh Singkil.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam dibentuk berdasarkan Qanum Kota Subulussalam Nomor 6 tahun 2008 tentang pembentukan struktur organisasi dan tatakerja dinas dan lembaga teknis daerah dilingkungan pemerintah kota subulussalam.

Baris kesepuluh dinas kependudukan dan catatan sipil paragraf 1 pasal 54 menerangkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsur pelaksanaan Pemerintahan Daerah secara otonom dibidang kependudukan dan catatan sipil, dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris daerah.

Pasal 55 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan kewenangan di sentralisasi dibidang kependudukan dan catatan sipil serta tugas lain yang diberikan oleh Walikota.

Dalam pelayanan pendaftaran penduduk di kota Subulussalam selama ini menurut penulis masih ada petugas pelayanan yang kurang ramah dalam memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat, sehingga masyarakat masih banyak yang tidak mau memberi informasi tentang kependudukan kepada petugas dan sarana aplikasi dalam menginput data pelayanan antar kecamatan ke dinas catatan sipil dan kependudukan kota Subulussalam masih sangat minim sehingga proses pelayanan pendaftaran penduduk menghabiskan waktu yang lama bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat.

Dari uraian diatas, penulis menganggap suatu hal yang menarik dan perlu untuk diteliti sehingga ada suatu jalan pemecahannya. Dalam hal ini topik yang diajukan adalah Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam.
2. Faktor-faktor apakah yang menjadi kendala dalam Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang dan perumusan masalah, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam.
2. Mengetahui Faktor-faktor apakah yang menjadi kendala dalam penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk:

1. Kegunaan teoritis

Merupakan sumbangan penulis bagi perkembangan ilmu administrasi publik khususnya kajian kebijakan publik dalam penerapan sistem aplikasi untuk mewujudkan kemandirian administrasi publik yang berkaitan dengan penerapan sistem aplikasi administrasi kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam.

2. Kegunaan praktis

Memberikan informasi dan sumbangan pemikiran serta masukan bagi para pengambil keputusan pada tingkat Daerah dalam mewujudkan pelayanan yang terbaik, mudah, ramah melayani masyarakat.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Tinjauan Teoritis

#### 1. Program Aplikasi

Program aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan program. *Application interface* merupakan sekumpulan *software* yang mengizinkan seorang program untuk memasuki suatu sistem dan memakai layanan yang disediakan di dalam suatu jaringan, (Widodo, 2005).

Aplikasi sistem adalah *software* yang dibeli perusahaan dari tempat pembuatnya. Aplikasi akan menggunakan sistem operasi (OS) komputer dan aplikasi yang lainnya yang mendukung. Istilah ini mulai perlahan masuk ke dalam istilah Teknologi Informasi semenjak tahun 1993, yang biasanya juga disingkat dengan APP. Secara historis, aplikasi adalah *software* yang dikembangkan oleh sebuah perusahaan. App Industri PC tampaknya menciptakan istilah ini untuk merefleksikan medan pertempuran persaingan yang baru, yang paralel dengan yang terjadi antar sistem operasi yang dimunculkan. (AlFatta, 2007).

Aplikasi dalam bahasa awam sering disebut sebagai sebuah kumpulan program atau script. Aplikasi web yang dibangun dengan menggunakan struts *framework* terdiri dari komponen-komponen individual yang digabungkan menjadi satu aplikasi. Aplikasi tersebut dapat di install dan di eksekusi oleh *web container*. Komponen-komponen tersebut dapat digabungkan karena mereka terletak dalam sebuah konteks web yang sama, yang menjadikan mereka bergantung satu dengan yang lainnya, baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Untuk membahas aplikasi berbasis web pertama kita harus melihat flat form yang berbeda di bawahnya. Aplikasi berbasis web dibangun di atas HTTP. HTTP merupakan salah satu protocol yang berjalan di atas TCP/IP protocol internet. HTTP adalah protocol yang stateless. *Web server* memberikan informasi yang diminta setelah itu koneksi diputus. (Ladjamudin, 2005) Web browser adalah software yang digunakan untuk mengakses atau menampilkan halaman web Browser berkomunikasi dengan *web server* melalui protocol HTTP, yang membaca dan menerjemahkan bahasa HTML dan data lainnya dan kemudian menampilkannya secara visual sehingga informasi yang ada dapat dibaca. (Suyanto, 2007).

Mekanisme kerja permintaan dokumen web berbasis HTML (*web statis*) adalah sebagai berikut :

- a. *Browser* meminta sebuah halaman *web* ke suatu situs *web* melalui protokol HTTP. Permintaan diterima oleh *web server*. *Web server* mengirim dokumen HTML yang diminta oleh klien. *Browser* klien menampilkan dokumen yang diterima berdasarkan kode yang terdapat pada dokumen HTML.
- b. *Web Server* memberikan jawaban/*response* dari permintaan *web browser*. *Web server* juga dapat memproses form yang dikirimkan oleh *web browser*. Contoh dari *web server* adalah, *apache*, NCSA HTTPD (unix) *Webstar* (Mac), IIS/PWS (*windows*), (Dwiyanto, 2009).
- c. *Web service* adalah suatu aplikasi yang mendeskripsikan sekumpulan informasi yang dapat diakses dalam sebuah jaringan melalui pesan yang telah distandarkan. *Web service* juga merupakan komponen perangkat lunak yang *loosely coupled* (tidak terikat), dapat digunakan kembali dan didistribusikan, serta dapat diakses secara programatik melalui protokol

internet standar. *Web service* merupakan hal yang sangat penting dalam proses perkembangan pembangunan software terutama yang berbasis *web*. *Web service* berupa aplikasi dapat dipublikasikan, dan dibangkitkan antar *web*. (Dwiyanto, 2009).

## 2. Penerapan sistem aplikasi

Pengertian Aplikasi *Web* Pada awalnya aplikasi web dibangun dengan hanya menggunakan bahasa yang disebut HTML (*HyperText Markup Language*). Pada perkembangan berikutnya, sejumlah skrip dan objek dikembangkan untuk memperluas kemampuan HTML seperti PHP dan ASP pada skrip dan *Applet* pada objek.

Aplikasi *Web* dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu aplikasi *web* statis dan dinamis. *Web* statis dibentuk dengan menggunakan HTML. Kekurangan aplikasi seperti ini terletak pada keharusan untuk memelihara program secara terus menerus untuk mengikuti setiap perkembangan yang terjadi. Kelemahan ini diatasi oleh model aplikasi web dinamis. Pada aplikasi web dinamis, perubahan informasi dalam halaman web dilakukan tanpa perubahan program tetapi melalui perubahan data.

Sebagai implementasi, aplikasi web dapat dikoneksikan ke basis data sehingga perubahan informasi dapat dilakukan oleh operator dan tidak menjadi tanggung jawab dari web master. Arsitektur aplikasi web meliputi klien, *web server*, *middleware* dan basis data. Klien berinteraksi dengan *web server* secara internal, *web server* berkomunikasi dengan *middleware* dan *middleware* yang berkomunikasi dengan basis data. Contoh *middleware* adalah PHP dan ASP.

Pada mekanisme aplikasi web dinamis, terjadi tambahan proses yaitu server menerjemahkan kode PHP menjadi kode HTML. Kode PHP yang diterjemahkan oleh mesin PHP yang akan diterima oleh klien, (Kadir, 2003).

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan sesuatu kegiatan untuk menyelesaikan suatu sasaran, Jogiyanto (2005:4) Sistem adalah suatu sistem terdiri dari sejumlah elemen yang saling berinteraksi, yang artinya saling kerjasama membentuk satu kesatuan. Pendekatan suatu sistem yang merupakan suatu jaringan prosedur lebih tertentu menekankan pada urutan-urutan operasi di dalam sistem, sedangkan pendekatan yang menekankan pada elemen, komponen merupakan interaksi antar elemen komponen atau mencapai sasaran dan tujuan.

Penerapan sistem informasi manajemen adalah instalasi, uji coba, dan implementasi aplikasi sistem informasi yang telah dikembangkan ke dalam unit-unit kerja baik yang memerlukan supervisi penerapan aplikasi yang dikembangkan melalui pihak ketiga maupun yang dikembangkan oleh tim pengembangan sistem swakelola. Sistem Informasi Manajemen (sistem aplikasi) adalah sebuah sistem informasi modern yang dibuat berdasarkan bahasa aplikasi program tertentu dengan pendukung datanya. Sistem Informasi modern tersebut dibuat sesuai dengan kebutuhannya untuk memenuhi hasil keluaran/laporan yang diinginkan oleh penggunanya.

Jaringan Area Lokal (sistem jaringan) adalah sebuah sistem jaringan lokal yang terdiri dari perangkat *server*, komputer, dan jaringan pendukungnya yang terpusat dan dihubungkan satu dengan lainnya yang menggunakan protokol komunikasi melalui media transmisi atau media komunikasi lainnya yang berisi

berbagai sistem aplikasi dan database serta sistem pendukung lainnya, sehingga dapat saling berbagi data informasi, program aplikasi, dan penggunaan bersama lainnya. Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu :

Komponen sistem adalah Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi saling kerjasama membentuk satu kesatuan. Komponen sistem dapat berupa satu sub bab sistem atau bagian-bagian dari sistem. Berdasarkan faktor-faktor tersebut maka dapat digambarkan Implementasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Kota Subulussalam:

Menurut Nugraha, R (2009), mengemukakan tentang Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Sebagai Pengembangan *E-Government* Menuju *Good Governance*. Aplikasi ini berfungsi untuk memberikan suatu kemudahan dalam segala proses yang berhubungan dengan kependudukan, juga sebagai alat bagi instansi untuk membuat proses pendataan menjadi lebih efektif dan efisien. Sistem ini dapat memberikan informasi yang cepat kepada masyarakat tentang pembuatan dokumen kependudukan, mempercepat dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga dan surat lainnya, menyelenggarakan administrasi kependudukan yang benar, cepat dan akurat, mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

#### 1. Karakteristik sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu :

- a. Komponen sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi saling kerjasama membentuk satu kesatuan. Komponen sistem dapat berupa satu sub bab sistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap sub sistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai sistem yang lebih besar yang disebut supra sistem.
- b. Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini.

- memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan, batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut.
- c. Lingkungan luar dari sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi dari sistem dan dengan demikian harus tetap di jaga dan dipelihara, sedangkan lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan di kendalikan.
  - d. Penghubung sistem (*interface*) merupakan media penghubung antara subsistem-subsistem yang lainnya melalui penghubungan ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari sistem akan menjadi masukan (*input*) untuk subsistem yang lainnya melalui penghubung, dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.
  - e. Masukan sistem (*input*) adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran.
  - f. Keluaran sistem (*output*) adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain atau kepada supra sistem. misalnya untuk sistem komputer, panas yang dihasilkan adalah keluaran yang tidak berguna dan merupakan hasil sisa pembuangan, sedang informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.
  - g. Pengolah sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Misalnya suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku menjadi keluaran berupa barang jadi. Sistem merupakan penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya, dengan maksud untuk mengidentifikasikan dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya. pengolahan data kependudukan, antara lain pencatatan data Kartu Tanda Penduduk, pencatatan data Kartu Keluarga, pencatatan data Akta Kelahiran dan pencatatan data surat kematian.

Proses pencatatan data selain masih dilakukan secara manual, yakni dengan mengarsipkannya secara tertulis berupa buku-buku atau lembaran-lembaran saja. Data yang dicatat antara lain data penduduk, data kelahiran, data kematian. Data penduduk didapatkan dari hasil pencatatan kasi pemerintahan dan pelayanan umum ketika penduduk terdaftar sebagai warga Negara Indonesia. Untuk mencari

kembali suatu data, maka bagian sesi pemerintahan kembali membuka buku tersebut dan kemudian mencarinya secara manual. Demikian pula dalam pembuatan laporan akhir, bagian sesi Pemerintahan kembali membuka buku tersebut untuk mendapatkan bahan penyusunan laporan.

Data kematian didapatkan saat penduduk tersebut meninggal dunia. Untuk mencari kembali suatu data, maka bagian sesi Pemerintahan kembali membuka buku tersebut dan kemudian mencarinya secara manual. Demikian pula dalam pembuatan laporan akhir, bagian sesi Pemerintahan kembali membuka buku tersebut untuk mendapatkan bahan penyusunan laporan. Proses ini berlaku baik pada akhir periode, bagian sesi Pemerintahan akan mengirimkan datanya (berupa catatan di buku dan lembaran arsip) kepada Camat, guna pembuatan laporan. Permasalahan yang ada dalam proses di atas, tentunya tidak jauh dari ketidakefisienan waktu dan tenaga.

Proses pencarian kembali data memerlukan waktu lama, karena harus cari satu persatu, demikian juga dalam pembuatan laporan. Pertukaran data antara bagian sesi Pemerintahanpun tidak dapat dilakukan dengan segera, harus menunggu data yang datang secara manual, yakni dibawa oleh orang (*staff*).

Masalah keamanan data pun perlu diperhatikan. Pencatatan data pada media kertas saja sangat rentan untuk hilang dan rusak, berbagai tindak kejahatan dan bencana alam dapat menyebabkan proses *backup* data sampai saat ini tidak dilakukan.

Menurut James S.L. Yong (2003) "*e-government as the government's use of technology, in particular, web-based Internet applications to enhance access and*

*delivery of government services to citizens, business partners, employees and other government entities"*.

Pengertian di atas memberikan penjelasan bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi *internet* berbasis *web* untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai atau karyawan, dan badan pemerintah lainnya.

Menurut Mustopadijaya (2003) mengemukakan *electronica administration* (e-adm) merupakan substitusi ungkapan *electronic overnment* (e-gov) yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepuasan yang terbaik kepada pengguna jasa atau untuk memberikan kepuasan maksimal.

Menurut Osborne dan Gaebler (1993) di dalam bukunya berjudul *reinventing government*, terdapat sepuluh prinsip yang merupakan komponen paradigma baru yang dipandang perubahan visi, misi, dan strategi administrasi publik untuk disesuaikan dengan perkembangan lingkungan strategis, sebagai berikut:

- 1) *steering rather than rowin* yaitu pemerintah berperan sebagai katalisator, yang tidak melaksanakan sendiri pembangunan tapi cukup mengendalikan sumber-sumber yang ada di masyarakat;
- 2) *empower communities tosolve their own problems, rather than merely deliver services* yaitu pemerintah harus memberdayakan masyarakat dalam pemberian pelayanannya;
- 3) *promote and encourage competition, rather that monopolies* yaitu pemerintah harus menciptakan persaingan dalam setiap pelayanan;
- 4) *be driven by missions rather than rules* yaitu pemerintah harus melakukan aktivitas yang menekan kepada pencapaian apa yang merupakan misinya dari pada menekankan pada peraturan-peraturan;

- 5) *result oriented by funding outcomes rather than outputs* yaitu pemerintah hendaknya berorientasi kepada kinerja yang baik;
- 6) *meet the needs of the costumer rather those of the bureaucracy* yaitu pemerintah harus mengutamakan pemenuhan kebutuhan masyarakat, bukan kebutuhan birokrat;
- 7) *concentrate or earning money rather than just spending* yaitu pemerintah harus memiliki aparat yang tahu cara yang tepat dengan menghasilkan uang untuk organisasinya, disamping pandai menghemat biaya;
- 8) *invest inpreventing problems rather than curing crises* pemerintah yang antisipatif. Lebih baik mencegah daripada menanggulangi;
- 9) *decentralize authority rather than build hierarchy* yaitu diperlukan desentralisasi pemerintahan, dari berorientasi hierarkhi menjadi partisipatif dengan pengembangan kerjasama tim;
- 10) *solve problem by influencing market forces rather thanby treating public programs* yaitu pemerintah harus memperhatikan kekuatan pasar. Pasokan didasar kan kepada kebutuhan atau permintaan pasar dan bukan sebaliknya.

*e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien.

Beberapa definisi di atas bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi untuk menunjang tugas-tugas pemerintahan guna meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. *E-government* secara umum memiliki tiga bentuk relasi atau aspek yakni:

a. *Government to Citizens (G2C)*

Aplikasi ini fokus pada pelayanan *online* di mana pemerintah bekerja untuk warga negaranya. Evans dan Yen (2006) mejanbarkan G2C sebagai

sektor pelayanan yang fokus pada kemampuan pemerintah dan warga negara untuk bertukar informasi satu sama lain dalam.

b. *Government to Business (G2B)*

Aplikasi ini mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis. Sektor ini fokus pada transaksi antara pemerintah dan pebisnis dengan tujuan untuk mengurangi biaya dan mengumpulkan informasi yang lebih akurat. Tujuan dari jenis pelayanan ini yaitu untuk memudahkan pemerintah membeli sesuatu, membayar tagihan, dan melakukan bisnis dengan biaya yang lebih efektif, dan juga untuk membantu dalam memperoleh data untuk menganalisis atau untuk membantu dalam pembuatan keputusan.

c. *Government to Governments (G2G)*

Sektor ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan ketika melakukan pertukaran informasi antara pemerintah lokal dan pusat. Manfaat dari sektor ini yaitu peningkatan kemampuan dalam hal pendeteksi tindak kriminal, sistem respon terhadap tindakan darurat, penegakan hukum, dan keamanan wilayah. Sebagai contoh, di Amerika Serikat terdapat koordinasi antara pemerintah lokal, negara bagian, dan federal dalam informasi pemberitahuan adanya bencana.

*E-government* memiliki banyak manfaat guna menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Misuraca (2007) menyebutkan bahwa terdapat tiga dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan *e-government*, yaitu dimensi, ekonomi, sosial, dan pemerintahan.

- a. Dimensi ekonomi. Dalam hal ekonomi, manfaat *e-government* di antaranya yaitu mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.
- b. Dimensi sosial. Dalam hal sosial, manfaat *e-government* cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, penargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dapat dikuantifikasi dalam istilah keuangan.
- c. Dimensi pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, manfaat *e-government* dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintahan yang konvensional. *E-government* juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada.

### 3. Sistem Administrasi

Pengertian Administrasi dalam arti sempit terbatas dan hanya mencakup sebagian kecil dari pengertian Administrasi. Pengertian tersebut kira-kira sama dengan pengertian ketatausahaan dewasa ini. Fungsinya adalah melakukan pencatatan tentang segala sesuatu yang terjadi sebagai bahan dari atasan untuk mengambil keputusan.

Menurut Sofa (2008), menerangkan bahwa Administrasi dalam arti sempit pada umumnya hanya meliputi kegiatan-kegiatan atau pekerjaan-pekerjaan tulis menulis, mengetik, steno, agenda, pembukuan sederhana dan sebagainya. Administrasi merupakan suatu hayat atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak kepada suatu "organisasi". Tanpa administrasi, maka setiap organisasi akan mati, dan tanpa administrasi yang sehat, maka organisasi itu pun tidak sehat pula.

Administrasi adalah kata kerja sedangkan kata bendanya adalah *administration* dan kata sifatnya adalah *administratiavus*. dalam kegiatan sehari-

hari untuk istilah administrasi dibagi menjadi dua pengertian yaitu: Administrasi dalam pengertian yang sempit menurut Ulbert Administrasi, adalah “penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud menyediakan keterangan serta mempermudah “memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain.

Administrasi dalam pengertian yang luas adalah seluruh proses kerja sama orang atau lebih dalam mencapai tujuan bersama, menurut *White Administrasi* adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua kelompok Negara swasta, sipil, militer, usaha besar maupun usaha kecil, dan sebagainya.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan. Administrasi kependudukan sebagai bagian dari sistem pemerintahan, merupakan pengakuan negara terhadap hak publik dan hak keperdataan penduduk yang direpresentasikan melalui penerbitan dokumen kependudukan [DDN02].

Rangkaian kegiatan yang termasuk di dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil pada hakekatnya mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Pengumpulan biodata dan pendaftaran penduduk untuk kepentingan identitas.
- b. Pencatatan peristiwa/kejadian vital dan perubahan status untuk penerbitan akta dan surat keterangan sebagai legalitas.
- c. Penyelenggaraan sistem dan pengelolaan data untuk penyediaan informasi kependudukan.
- d. Pendayagunaan informasi kependudukan untuk pelayanan publik, kebijakan, dan perencanaan pembangunan.

Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik

yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Kedua aktivitas ini merupakan inti dari proses administrasi kependudukan untuk mendukung jalannya pemerintahan yang baik. Dokumen kependudukan merupakan pengakuan negara atas identitas dan status hukum di bidang hak publik (domisili) atau hak keperdataan (peristiwa penting).

Dokumen kependudukan yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk di antaranya: a) Kartu Tanda Penduduk (KTP); b) Kartu Keluarga atau KK, c) Surat Keterangan Pindah; d) Surat Keterangan Datang; e) Surat Kenal Lahir. Sedangkan dokumen kependudukan yang dihasilkan dari pencatatan sipil meliputi: a) Akta Kelahiran; b) Akta Kematian; c) Akta Lahir/Mati; d) Akta Ganti Nama e) Akta Perkawinan; f) Akta Perceraian.

Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah yang mengatur tentang pembagian urusan kewenangan di bidang Administrasi Kependudukan, pihak-pihak yang memiliki kewenangan dan terlibat secara aktif di dalam pelaksanaan administrasi kependudukan adalah sebagai berikut:

- a. Pejabat tingkat Kelurahan/Desa akan menjadi pihak pertama yang berhubungan secara langsung dengan pemohon pelayanan pendaftaran penduduk atau pencatatan sipil. Aktivitas-aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya dalam ruang lingkup pelaksanaan administrasi kependudukan mencakup: 1) Mengumpulkan data-data dan memeriksa kelengkapan isi formulir dan berkas-berkas persyaratan standar yang dibutuhkan dalam pelayanan permohonan pendaftaran penduduk atau pencatatan sipil; 2) Melakukan validasi informasi penduduk yang mengajukan permohonan antara isi formulir permohonan dengan berkas-berkas persyaratan permohonan pelayanan administrasi kependudukan yang dilampirkan. 3) Menyiapkan dan mengirimkan berkas pendaftaran penduduk (formulir dan berkas persyaratan pelengkap) ke Kecamatan.
- b. Pejabat tingkat Kecamatan Aktivitas-aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya dalam ruang lingkup pelaksanaan administrasi kependudukan mencakup: 1) Menerima dan meneliti berkas permohonan pelayanan

- administrasi penduduk yang diterima dari Desa/Kelurahan 2) Melakukan perekaman data sesuai dengan formulir permohonan yang diajukan. 3) Melakukan pengiriman hasil perekaman data dalam bentuk berkas komputer ke Kantor Kabupaten/Kotamadya melalui sarana telepon atau disket.
- c. Pejabat tingkat Kabupaten/Kota ( Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil)
 

Aktivitas-aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya dalam ruang lingkup pelaksanaan administrasi kependudukan mencakup: 1) Melakukan proses penerimaan hasil perekaman data dari Kecamatan 2) Melakukan verifikasi dan pemutakhiran data ke Basis Data Kependudukan. 3) Melakukan penerbitan dokumen kependudukan sesuai dengan formulir yang diajukan. 4) Melakukan pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk.
  - d. Pejabat tingkat Propinsi (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil)
 

Aktivitas-aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya dalam ruang lingkup pelaksanaan administrasi kependudukan mencakup: 1) Melakukan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk untuk lembaga-lembaga yang ada di bawahnya; 2) Pemberian bimbingan, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk; 3) Melakukan pengawasan terhadap peraturan daerah dan peraturan Kepala Daerah Kabupaten/Kota yang mengatur penyelenggaraan pendaftaran penduduk; 4) Melakukan pembinaan pelayanan pendaftaran penduduk lintas Kabupaten/Kota; 5) Melakukan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pendaftaran penduduk tingkat Propinsi kepada Pemerintah Pusat.
  - e. Pemerintah Pusat adalah lembaga tertinggi yang terlibat di dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, dan secara umum lebih bersifat sebagai pengawas dan konsolidator pelaksana administrasi kependudukan dalam skala nasional. Aktivitas-aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya dalam ruang lingkup pelaksanaan administrasi kependudukan mencakup: 1) Perumusan kebijakan nasional, pedoman dan standar penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil 2) Pengaturan pedoman, standar, dan melakukan koordinasi dalam penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam skala nasional; 3) Pengelolaan data dan informasi hasil penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

#### 4. Konsep Kependudukan

Kependudukan adalah hal-hal atau sifat-sifat sebagai penduduk; urusan mengenai penduduk, Kamus besar Bahasa Indonesia, (1996: 245). Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama serta lingkungan (UU No. 23 Th 2006).

Menurut Rusli (1998:7), penduduk suatu negara atau daerah dapat didefinisikan menjadi dua, yaitu orang yang tinggal di daerah tersebut dan orang yang secara hukum berhak tinggal di daerah tersebut. Dengan kata lain, orang yang mempunyai surat resmi untuk tinggal, misalkan, bukti kewarganegaraan, tetapi memilih tinggal di daerah lain.

Ilmu kependudukan dimaksudkan untuk memberikan pengertian yang lebih luas dari pada demografi, karena sejumlah ahli demografi telah menggunakan istilah demografi untuk menunjuk pada demografi formal, demografi murni, atau kadang-kadang demografi teoritis. Tujuan dan Kegunaan Ilmu Kependudukan dalam mempelajari demografi mencakup tiga komponen terpenting yang perlu selalu diperhatikan, yaitu cacah kelahiran (*fertilitas*), kematian (*mortalitas*) dan migrasi. Sedangkan dua faktor penunjang lainnya yang penting ialah mobilitas sosial dan tingkat perkawinan.

Ketiga komponen pokok dan dua faktor penunjang kemudian digunakan sebagai variabel (perubah) yang dapat menerangkan hal ihwal tentang jumlah dan distribusi penduduk pada tempat tertentu, tentang pertumbuhan masa lampau dan persebarannya. Tentang hubungan antara perkembangan penduduk dengan berbagai variabel (perubah) sosial, dan tentang prediksi pertumbuhan penduduk di masa mendatang dan berbagai kemungkinan akibat-akibatnya.

Menurut Anoraga (1997:29), bahwa budaya kerja adalah suatu pandangan dan sikap suatu bangsa atau satu umat terhadap kerja, kalau pandangan dan sikap itu, melihat kerja sebagai suatu hal yang luhur untuk eksistensinya manusia, maka budaya kerja itu akan tinggi. Sebaliknya kalau melihat kerja sebagai suatu hal yang tak berarti untuk kehidupan manusia, apalagi kalau sama sekali tidak ada

pandangan dan sikap terhadap kerja, maka budaya kerja itu dengan sendirinya rendah. Pandangan dan sikap yang menghargai kerja sebagai sesuatu yang luhur, diperlukan dorongan atau motivasi.

### **5. Penerapan Sistem Administrasi Kependudukan**

SIMDUK merupakan salah satu sub-sistem dari sistem informasi manajemen Departemen Dalam Negeri dan pemerintah Daerah (Simdagri/Simda), sebagaimana digariskan dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 45 Tahun 1992 tentang Pokok-pokok kebijaksanaan Simdagri/Simda. Simduk adalah suatu sistem informasi berbasis komputer yang dikembangkan dalam rangka menunjang dan mensukseskan program pembangunan pemerintah khususnya dalam sektor informasi kependudukan, dimana dibutuhkan informasi yang cepat, lengkap, akurat dan terpadu.

Pengembangan Simduk didasarkan pada fakta dibutuhkannya suatu standar pengolahan data atau informasi yang terpadu baik di tingkat pemerintah pusat maupun di tingkat pemerintah daerah. Langkah ini diambil oleh pemerintah sebagai cara untuk menghasilkan data atau informasi kependudukan yang baik dan dapat dipergunakan untuk kepentingan pelaksanaan pelayanan publik dan penentuan kebijakan, serta menyelesaikan masalah-masalah dalam pelaksanaan administrasi kependudukan seperti:

- a). kurang akuratnya data atau informasi kependudukan yang ada; b) akumulasi data yang diolah sangat besar jumlahnya, sedangkan sumber data yang tersebar sampai ke pelosok daerah terpencil memiliki tingkat kedisiplinan yang kurang baik; c) terdapatnya duplikasi data atau informasi dan adanya data-data yang tidak konsisten karena tidak adanya keterpaduan dalam pendataan.

Pengembangan simduk diarahkan kepada terbentuknya jaringan manajemen kependudukan antara departemen-departemen dalam pemerintahan yang terkait dengan menggunakan basis data kependudukan sebagai referensi data utama. Dengan terbentuknya jaringan tersebut, diharapkan dapat tercipta suatu sistem pengumpulan dan pengolahan data kependudukan yang bersifat nasional dalam upaya pengolahan data/informasi kependudukan guna kepentingan pelaksanaan pemerintahan dan pelayanan publik secara nasional. Terbentuknya basis data kependudukan yang dapat menampung kebutuhan yang bermanfaat baik bagi proyeksi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan fisik, maupun bagi perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan non-fisik seperti bidang kesehatan, pendidikan, sosial politik dan sebagainya.

Simduk sebagai suatu sistem meliputi perangkat lunak komputer, perangkat keras, sumber daya manusia (SDM), serta berbagai sarana pendukung lainnya. Perangkat lunak yang digunakan terdiri dari sistem operasi, perangkat lunak aplikasi Simduk, perangkat lunak komunikasi dan perangkat lunak pelengkap lainnya. Pemilihan sistem operasi yang digunakan dalam aplikasi Simduk diarahkan untuk dapat menerapkan '*Open System Interconnection*' yang dapat memudahkan komunikasi antara berbagai macam perangkat keras ataupun perangkat lunak yang sudah dimiliki sebelumnya baik di tingkat nasional maupun di tingkat daerah.

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berdasarkan dari hasil penelitian, diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 82 menyebutkan bahwa

Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan dilakukan melalui pembangunan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Pembangunan dan pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan bertujuan mewujudkan komitmen nasional dalam rangka menciptakan sistem pengenal tunggal, berupa NIK, bagi seluruh Penduduk Indonesia. Dengan demikian, data penduduk dapat diintegrasikan dan direlasionalkan dengan data hasil rekaman pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Sistem ini akan menghasilkan data Penduduk nasional yang dinamis dan mutakhir.

Para narasumber menyatakan, tujuan utama dari penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah menciptakan tertib administrasi kependudukan, meningkatkan keakurasian data kependudukan dan membangun sistem yang terpusat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sejak tahun 2008.

Pemerintah membangun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara bertahap. Tahapan pengembangan mulai dari program aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah pusat, kemudian pembangunan infrastruktur dan persiapan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah masing-masing. Untuk pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dilakukan oleh bidang Data dan Dokumen Kependudukan yang diatur di dalam Peraturan Walikota Kota Subulussalam Qanum Kota Subulussalam Nomor 6 tahun 2008 tentang pembentukan struktur organisasi dan tatakerja dinas dan lembaga teknis daerah dilingkungan Pemerintah Kota Subulussalam.

Baris kesepuluh dinas kependudukan dan catatan sipil paragraf 1 pasal 54 yaitu dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan unsur pelaksanaan pemerintahan daerah secara otonom dibidang kependudukan dan catatan sipil, dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Penjabaran tugas dari bidang Data dan Dokumen Kependudukan terdapat pada Pasal 55 dinas kependudukan dan catatan sipil mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi dibidang kependudukan dan catatan sipil serta tugas lain yang diberikan oleh Walikota, dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam.

Dengan diterapkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Pemerintah juga membentuk tempat perekaman data kependudukan (TPDK) yang berada di setiap kecamatan. TPDK merupakan bagian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam yang bertempat di setiap Kecamatan. Tugas utama TPDK adalah untuk memberikan pelayanan penerbitan KTP dan KK dengan menggunakan program SIAK yang sudah terhubung online dengan database yang ada di Dinas. TPDK dibentuk untuk memberikan kemudahan bagi warga untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus mendatangi Dinas.

Dari Hasil pemaparan, unsur *political will* sudah cukup baik di dalam penerapan SIAK, hal tersebut dapat dilihat dari dibentuknya SIAK sejak tahun (2008), dibentuk berbagai peraturan hukum penunjangnya serta dibentuknya TPDK di setiap Kecamatan. Hal itu merupakan bentuk komitmen yang sungguh-sungguh dari pemerintah untuk membangun dan mewujudkan proses tertib administrasi di bidang kependudukan.

Sebagai suatu produk kebijakan publik, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memiliki berbagai landasan hukum didalam implementasinya. Payung hukum yang menjadi pedoman utama didalam penerapan SIAK adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Selain itu juga masih terdapat berbagai peraturan pendukung lainnya sebagai penjelasan mengenai konsep maupun teknis SIAK.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dengan berbagai peraturan hukum yang kompleks dan saling berkaitan, akan memberikan kejelasan dan kepastian hukum bagi instansi pelaksana untuk menjalankan program SIAK. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Landasan hukum penerapan SIAK yang mereka ketahui hanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Tanpa adanya pengetahuan yang diperlukan di dalam peraturan hukum mengenai SIAK, akan sangat berpotensi terjadinya penyimpangan di dalam proses penerapan SIAK di lapangan. Hal tersebut tidak hanya akan merugikan masyarakat tetapi juga instansi itu sendiri. Untuk itu, pemahaman dari pegawai mengenai peraturan-peraturan hukum SIAK perlu ditingkatkan dengan memberi pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan tupoksinya.

Peningkatan dapat dilakukan antara lain dengan melakukan sosialisasi dari Pemerintah Pusat maupun Daerah kepada pegawai instansi pelaksana secara berkala Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam

penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan.

Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan. Dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti *otentik* yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Pengelolaan SIAK bertujuan:

- a. meningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- b. menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses;
- c. mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenal tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai peranan antara lain:

- a. Perekaman, pengiriman dan pengolahan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- b. Penerbitan NIK Nasional.
- c. Memfasilitasi validasi dan verifikasi individu pendudukan untuk pelayanan publik lainnya.
- d. Penyajian data dan informasi yang mutakhir bagi instansi terkait dalam rangka perencanaan pembangunan dan pelaksanaan program pemerintah (<http://www.denpasarkota.go.id/instansi/file/>)

Peristiwa kependudukan meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap yang dialami penduduk harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan lainnya.

Secara umum administrasi kependudukan memiliki 2 (dua) fungsi, yaitu :

- 1) Fungsi hukum, memberikan kepastian hukum, menjamin keadilan dan memberikan kesejahteraan kepada penduduk sesuai dengan martabat kemanusiaan.
- 2) Fungsi registrasi, memberikan pengakuan dan pengesahan status perdata seseorang dan membentuk data mikro bagi proses pembangunan, guna perumusan kebijakan-kebijakan yang berwawasan kependudukan (*people centred development*) pendaftaran penduduk bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk dan mendapatkan data yang mutakhir benar dan lengkap.

Pendaftaran penduduk dilakukan pada Instansi pelaksana yang daerah tugasnya meliputi domisili atau tempat tinggal penduduk. Pendaftaran penduduk melayani Penerbitan Kartu Keluarga (KK), melayani penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan melayani peristiwa kependudukan atau mutasi penduduk.

Dengan dikeluarkannya peraturan presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam merupakan organisasi yang dibentuk berdasarkan Qanum no 6 tahun 2008 Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan, memformulasi kan kebijakan kependudukan dan catatan Sipil, penyelenggaraan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam dilihat dari sisi pelayanan pendaftaran penduduk.

Jenis-jenis pelayanan pendaftaran penduduk yang dilaksanakan oleh Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam antara lain :

- a. Pelayanan penerbitan KK (Kartu Keluarga), dimana KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. syaratnya antara lain: 1) Penduduk WNI wajib melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksana melalui kepala desa atau lurah dan camat; 2) Orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksana melalui kepala desa atau lurah dan camat; 3) Pelaporan diatas sebagai dasar untuk menerbitkan KK; 4) Foto copi akta perkawinan; 5) Surat Keterangan Pindah atau Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan RI; 6) Surat Keterangan Datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah. Perubahan Penerbitan KK karena adanya penambahan anggota keluarga, adanya pengurangan anggota keluarga dan karena KK hilang atau rusak.
- b. Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Syaratnya antara lain: 1) WNI atau orang asing yang memiliki izin tinggal tetap; 2) Telah berusia 17 tahun atau sudah menikah atau belum menikah; 3) Surat pengantar RT atau RW dan kepala desa atau lurah; 4) Foto Copi KK, fotocopi Akta perkawinan atau bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun tapi sudah menikah, fotocopi akta kelahiran, fotocopi paspor dan izin tinggal tetap. 5) Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Penerbitan KTP kembali karena KTP hilang atau rusak, karena pindah datang bagi penduduk Warga Negara Indonesia atau orang Asing yang mempunyai izin tinggal tetap, karena perpanjangan KTP, karena adanya perubahan data
- c. Pelayanan penerbitan mutasi penduduk, perpindahan adalah berpindahnya status tempat tinggal penduduk dari tempat tinggal tetapnya ke tempat lain, baik untuk sementara maupun tinggal tetap, pindah datang penduduk adalah perubahan lokasi tempat tinggal untuk menetap karena perpindahan dari tempat yang lama ke tempat yang baru dan penduduk tinggal sementara adalah penduduk yang berpindah dari tempat tinggal tetapnya untuk tinggal sementara di tempat lain dan yang bersangkutan tidak bermaksud menjadi penduduk tetap di daerah tujuan. Syaratnya antara lain: 1) Pendaftaran pindah datang penduduk Warga Negara Indonesia dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; 2) Memperhatikan klasifikasi perpindahan penduduk (dalam satu desa atau kelurahan, antar desa dalam satu kecamatan, antar kecamatan dalam satu kabupaten, antar kabupaten/kota dalam satu propinsi atau antar propinsi); 3) Surat pengantar RT/RW, KK, KTP untuk mendapatkan surat pindah.

Penetapan program SIAK di Indonesia diatur dengan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 88 Tahun 2004 tentang pengelolaan administrasi kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 8 tahun 2005 tentang administrasi kependudukan. Secara hukum SIAK dapat berfungsi melindungi, mengakui dan mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital (*vital event*) yang dialami penduduk, pada program SIAK mengandung tiga unsur yaitu: 1) Nomor pengenal tunggal (NIK); 2) Blanko standart nasional seperti KK, KTP, Buku registrasi, akta catatan sipil; 3) Formulir-formulir standart nasional termasuk identifikasinya.

Kependudukan Simduk berperan dalam membantu proses pelaksanaan administrasi kependudukan dengan mengkomputerisasi proses pemasukan data ke basis data kependudukan nasional dan pengiriman data antar tingkatan lembaga yang terlibat di dalam proses. Dengan keberadaan Simduk ini, proses administrasi kependudukan terbantu dalam hal:

- a. Mengarah pada terbentuknya basis data kependudukan nasional yang menjamin kemanunggalan data atau informasi kependudukan yang akan dijadikan acuan dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat;
- b. Mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pemrosesan suatu aktivitas pendaftaran penduduk atau pencatatan sipil.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan. Dimana pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan

dokumen kependudukan berupa kartu indentitas atau surat keterangan kependudukan.

Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Peristiwa kependudukan meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap yang dialami penduduk harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan lainnya.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan catatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi Negara yang bertujuan untuk mentata dan mencatat jumlah penduduk.

## **6. Implikasi Kebijakan Publik**

Menurut Chandler dan Plano dalam Tangkilisan (2006) berpendapat bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber daya sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik atau Pemerintah. Dalam kenyataannya kebijakan tersebut telah banyak membantu para pelaksana pada tingkat birokrasi pemerintah maupun para politisi untuk memecahkan

masalah publik. Selanjutnya dikatakan bahwa Kebijakan Publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas.

Menurut Heglo kebijakan adalah suatu tindakan yang bermaksud untuk mencapai suatu tujuan tertentu, Sedangkan Anderson mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu, (dalam Zainal 2007:21).

Menurut Woll dalam Tangkilisan (2003) kebijakan publik adalah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Dalam pelaksanaan kebijakan publik terdapat tiga tingkat pengaruh sebagai implikasi dari tindakan pemerintah yaitu:

- a) Adanya pilihan kebijakan atau keputusan yang dibuat oleh politisi, pegawai pemerintah atau yang lainnya yang bertujuan menggunakan kekuatan publik untuk mempengaruhi kehidupan masyarakat;
- b) Adanya output kebijakan, dimana kebijakan yang diterapkan pada level ini menuntut pemerintah untuk melakukan pengaturan, penganggaran, pembentukan personil dan membuat regulasi dalam bentuk program yang akan mempengaruhi kehidupan masyarakat;
- c) Adanya dampak kebijakan yang merupakan efek pilihan kebijakan yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Konsep kebijakan publik ternyata juga dimaknai dan dirumuskan secara beragam. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa sebagian besar definisi yang dikemukakan dipengaruhi oleh masalah masalah tertentu yang ingin dilihat. Pandangan pertama, ialah pendapat para ahli yang mengidentikkan kebijakan publik dengan tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah. Beranggapan bahwa

semua tindakan yang dilakukan oleh pemerintah pada dasarnya disebut sebagai kebijakan publik.

Kebijakan publik adalah suatu tujuan tertentu, atau serangkaian asas tertentu, atau tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah pada suatu waktu tertentu dalam kaitannya dengan suatu subjek atau sebagai respon terhadap keadaan yang kritis. kebijakan publik sebagai semua pilihan atau tindakan yang dilakukan pemerintah. kebijakan publik itu menyangkut pilihan, apapun yang dilakukan oleh pemerintah, baik untuk melakukan sesuatu ataupun untuk tidak berbuat sesuatu. Pandangan yang kedua, ialah pendapat para ahli yang memusatkan perhatian pada implementasi kebijakan (*policy implementation*).

Kebijakan publik sebagai keputusan yang mempunyai tujuan atau sasaran tertentu dan mempunyai dampak dan akibat yang diramalkan (*predictable*), atau dapat diantisipasi sebelumnya. kebijakan publik adalah serentetan instruksi atau perintah dari para pembuat kebijakan yang ditujukan kepada para pelaksana kebijakan yang menjelaskan tujuan serta cara untuk mencapai tujuan tersebut. Namun pada hakekatnya, bahwa pendefinisian kebijakan tetap harus mempunyai Hal ini dilakukan karena kebijakan merupakan suatu proses yang mencakup pula tahap implementasi dan evaluasi sehingga defenisi kebijakan yang hanya menekankan pada apa yang diusulkan menjadi kurang memadai.

Dalam memecahkan sebuah permasalahan yang dihadapi kebijakan publik, Dunn dalam Tangkilisan (2003;71) mengemukakan bahwa ada beberapa tahap analisis yang harus dilakukan, yaitu:

- a. Agenda *Setting* (agenda kebijakan) Tahap penetapan agenda kebijakan ini adalah penentuan masalah publik yang akan dipecahkan, dengan memberikan informasi mengenai kondisi -kondisi yang menimbulkan

masalah. Dalam hal ini isu kebijakan dapat berkembang menjadi agenda kebijakan apabila memenuhi syarat, seperti: memiliki efek yang besar terhadap kepentingan masyarakat, dan tersedianya teknologi dan dana untuk menyelesaikan masalah publik tersebut.

- b. *Policy Formulation* (formulasi kebijakan) Formulasi kebijakan berarti pengembangan sebuah mekanisme untuk menyelesaikan masalah publik. Dalam menentukan kebijakan pada tahap ini dapat menggunakan analisis biaya manfaat dan analisis keputusan, dimana keputusan yang harus diambil pada posisi tidak menentu dengan informasi yang serba terbatas. Pada tahap ini diidentifikasi kemungkinan kebijakan yang dapat digunakan melalui prosedur *forecasting* untuk memecahkan masalah yang didalamnya terkandung konsekuensi dari setiap pilihan kebijakan yang akan dipilih.
- c. *Policy Adoption* (adopsi kebijakan) Merupakan tahap untuk menentukan pilihan kebijakan yang akan dilakukan. Terdapat di dalamnya beberapa hal yaitu identifikasi alternatif kebijakan yang dilakukan pemerintah untuk merealisasikan masa depan yang diinginkan dan juga mengidentifikasi alternatif-alternatif dengan menggunakan kriteria yang relevan agar efek positif alternatif kebijakan lebih besar dari pada efek negative yang akan terjadi.
- d. *Policy Implementation* (implementasi kebijakan) Pada tahap ini suatu kebijakan telah dilaksanakan oleh unit-unit eksekutor (birokrasi pemerintah) tertentu dengan memobilisasikan sumber dana dan sumber daya lainnya (teknologi dan manajemen). Implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi. Sehingga dengan mengorganisir, seorang eksekutif mampu mengatur secara efektif dan efisien sumber daya, unit-unit dan teknik yang dapat mendukung pelaksanaan program.
- e. *Policy Assesment* (evaluasi kebijakan) Tahap akhir dari proses pembuatan kebijakan adalah penilaian terhadap kebijakan yang telah diambil dan dilakukan. Dalam penilaian ini semua proses implementasi dinilai apakah telah sesuai dengan yang telah ditentukan atau direncanakan dalam program kebijakan tersebut sesuai dengan ukuran-ukuran (kriteria-kriteria) yang telah ditentukan. Evaluasi kebijakan dapat dilakukan oleh lembaga independen maupun pihak birokrasi pemerintah sendiri (sebagai eksekutif) untuk mengetahui apakah program yang dibuat oleh pemerintah telah mencapai tujuannya atau tidak. Apabila ternyata tujuan program tidak tercapai atau memiliki kelemahan, maka perlu diketahui apa penyebabnya sehingga kesalahan yang sama tidak terulang di masa yang akan datang.

## 7. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Moelono (1994) Pelayanan Publik arti pelayanan ialah: “orang yang melayani, pembantu, pesuruh, sedangkan publik berarti orang banyak (umum).” Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan ini merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

Menurut Ibrahim, (2008) Pelayanan sebagai: “Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan kepada umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Menurut Ratminto, (2012) Pengertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomo 63 Tahun 2003 yaitu:

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan.” Hakikat Pelayanan Publik Secara ringkas hakikat dan pelayanan publik antara lain: a) Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas pelaksanaan tugas dan fungsi lembaga pemerintah di bidang pelayanan umum. b) Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefesiansikan sistem dan tataksana pelaksanaan. c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Lebih lanjut Ratminto, (2012) Asas-asas pelayanan publik antara lain sebagai berikut:

- a) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak;
- b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- c) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Publik menurut Gaster (1995:128) mencatat bahwa faktor lingkungan mempengaruhi seseorang tentang bagaimana mereka merasakan sesuatu, bagaimana mereka berperilaku. Pada saat yang sama para pemberi layanan juga dengan sendirinya akan menghadapi berbagai bentuk prustrasi dan cenderung tidak terkendali dari segi proses dan hasil pelayanan yang diberikan itu.

Menurut Gaster (1995:171) pelayanan publik mempunyai karakteristik sebagai berikut: a) Mendengarkan, menyiapkan waktu, penegasan, memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat, sensitif terhadap kebutuhan individu, layak, jujur, sopan, ramah dan memberikan respon yang menyakinkan; b) Mengembangkan informasi yang diperlukan, terbuka, memberikan alternative pemecahannya yang diperlukan oleh konsumen, menentukan criteria minimum pelayanan, dan responnya relative cepat; c) Memahami, dapat mengenali, fleksibel, sama dalam melayani, menawarkan alternative dan bila perlu melibatkan konsumen yang ada.

Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang tercermin. Menurut Sinambela, (2010:42) yaitu:

- a) Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- c) Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum pelayanan publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. dan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetap untuk melayani

masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Menurut Gronsross dalam Istujaya (2002:15) memberikan definisi pelayanan adalah sebagai suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan pendapat Gordon (1985) ini, maka dapat diketahui ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh instansi/lembaga penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan.

Organisasi publik atau pemerintah keadaannya tidak jauh berbeda, bahwa kegiatan pelayanan yang terjadi juga akibat adanya interaksi masyarakat atau publik dengan aparat pelayanan (birokrasi) menggunakan peralatan yang disediakan oleh instansi, tetapi berkaitan dengan perwujudan dari salah satu fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Menurut Moenir (2005:27) mengartikan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sekelompok orang yang memberikan pelayanan tersebut adalah aparat birokrasi pemerintah. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan umum (publik) merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan.

### **8. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kinerja pelayanan publik akan menyentuh masalah kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik pada masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, sehingga produk pelayanan didesain, diproduksi serta diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan Sudarmayanti (2004).

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kretivitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Menurut Goetsch dan Davis, mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan respon sibilitas dari pemberi layanan aparatur pemerintah (Tjiptono, 1996).

Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan berupa keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai penyempurnaan dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum, bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi pelayanan prima yaitu:

- 1) Kesederhanan bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan dengan: a) prosedur mudah; b) pelayanan lancar; c) pelayanan cepat; d) pelayanan tidak berbelit-belit.
- 2) Kejelasan dan kepastian mengenai: a) prosedur atau tatacara; b) persyaratan pelayanan; c) pengetahuan petugas; d) tanggung jawab petugas.
- 3) Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal: a) keamanan pelayanan; b) kenyamanan pelayanan; c) kemampuan petugas; d) kepastian hukum.
- 4) Keterbukaan, dalam arti prosedur atau tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum dalam: a) waktu penyelesaian; b) kepastian biaya; c) akurasi sistem; d) asilitas dan peralatan.
- 5) Efisien dan ekonomis dalam artinya: a) persyaratan ringan; b) kedisiplinan petugas; c) kewajaran biaya pelayanan; d) sesuai kemampuan ekonomis masyarakat.
- 6) Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum diusahakan: a) keadilan mendapatkan pelayanan; b) perhatian terhadap kepentingan masyarakat; c) kesediaan dan ketanggapan petugas membantu; d) pendistribusian yang merata.
- 7) Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan: a) informasi waktu; b) kecepatan pelayanan; c) realisasi waktu; d) kepastian jadwal.

Pelayanan menurut Gronross, dalam Tjiptono, 2005 mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *Professionalisme and skill*, kriteria ini merupakan kriteria adalah kualitas pelayanan dengan penyedia jasa dan sarana fisik, sistem dan peralatan operasional untuk dapat memuaskan masyarakat secara profesional.
- 2) *Attitudes and behavior*, adalah kualitas pelayanan yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan petugas terhadap masyarakat dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati.
- 3) *Accessibility and flexibility*, kriteria ini termasuk dalam proses-proses *related criteria*, bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja dan system operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat melakukan dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan masyarakat.
- 4) *Reliability and trustworthiness*, kriteria ini termasuk dalam *process-related criteria* adalah kualitas pelayanan dimana masyarakat memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bias mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.
- 5) *Recovery*, termasuk dalam *process-related criteria* masyarakat memahami bahwa bila ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.
- 6) *Reputation and credibility*, kriteria ini merupakan *process-related criteria*, masyarakat meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanan.

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Hal ini dibuktikan dalam keputusan MENPAN 81/93 yang kemudian dipertegas dalam Inpres 1/95, kemudian disusul dengan surat edaran Menko-Wasbang/PAN No.56/MK.WASPAN/ 6 / 98 yang ditujukan kepada seluruh Menteri Kabinet Reformasi Pembangunan, Gubernur Bank Indonesia, para Gubernur KDH Tingkat I, para pimpinan lembaga non departemen dan para bupati atau walikota KDH II untuk mengambil langkah-langkah perbaikan kualitas pelayanan masyarakat.

Setiap warga negara mempunyai hak untuk memonitor dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima, adalah sangat sulit untuk menilai kualitas

suatu layanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik elemen kedua adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001).

Kualitas jasa atau pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks karena penilaian jasa atau pelayanan berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan pola produksi serta konsumsinya yang berjalan secara simultan. Disamping perbedaan karakteristik ini, dalam penilaian kualitas jasa, konsumen terlibat secara langsung serta ikut di dalam proses jasa tersebut, sehingga yang dimaksud dengan kualitas jasa adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakan (Jasfar, 2000).

Menurut Gaspersz (1997) mengatakan tentang dimensi atau atribut dari kualitas pelayanan secara konvensional antara lain: ketepatan waktu pelayanan akurasi pelayanan, kesopanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung layanan lainnya.

Menurut Feigenbaum, (1992) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Harapan dan tanggapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima dengan melakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengkoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut pandangan Kumorotomo (1992:50) bahwa: Bagi seorang pegawai negeri atau pejabat pemerintah, budaya kerja yang baik bukan saja akan menghasilkan sikap-sikap produktif seperti kerja keras, jujur, berperhitungan dan hemat, tetapi juga menciptakan mekanisme kendali diri (*inner Check*) guna menghadapi berbagai persoalan dalam tugas kedinasan maupun mengatasi godaan dan iming-iming dari luar. Menurut Ndraha (2009:25), budaya kerja dalam tatanan organisasi termasuk pada birokrasi pemerintah dihimpun menjadi empat kategori atau bentuk :

- 1) Raga, diukur dengan skala menarik atau tidak; 2) perilaku, diukur dengan skala Aktif atau Pasif; (3) Sikap, diukur dengan skala positif atau negatif; dan 4) dasar pendirian, diukur dengan skala kuat/teguh atau lemah/goyah). Pendapat ini menunjukkan bahwa nilai kerja memiliki potensi untuk dilakukan atau dibudayakan dalam kehidupan sehari-hari, yang sekaligus memberikan kejelasan tentang kaitan yang sangat erat diantara budaya kerja.

Mangkunegara (2005:75) menyatakan Kinerja/*performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam

rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika”.

Lebih lanjut faktor-faktor yang dijadikan untuk mengukur kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2005:75) yaitu sebagai berikut :

- 1) Kualitas kerja, meliputi ketepatan, ketelitian, keterampilan serta kebersihan;
- 2) Kuantitas kerja, meliputi output rutin serta non rutin atau ekstra;
- 3) Keandalan atau dapat tidaknya diandalkan yakni dapat tidaknya mengikuti instruksi, kemampuan inisiatif serta kehati-hatian;
- 4) Sikap, meliputi sikap terhadap lembaga/organisasi, pegawai lain, terhadap pekerjaan serta kerjasama.

Kemudian, berkaitan dengan birokrasi maka perilaku akan sangat berpengaruh terhadap kualitas birokrasi itu sendiri. Pernyataan tersebut sejalan dengan pandangan Rondinelli dalam Simamora, H (1995:52) yang mengatakan bahwa: Kualitas birokrasi pemerintahan lokal sangat ditentukan oleh perilaku, sikap dan kultur yang kondusif, sehingga mereka responsive untuk mengambil keputusan, memiliki kepedulian dan bertanggung jawab terhadap peningkatan program pembangunan bagi kesejahteraan masyarakat, terutama kelompok sasaran (penduduk miskin) yang perlumendapat perhatian khusus.

Menurut Ndraha (2008:56) bahwa “untuk mengukur perilaku birokrasi dalam jajaran organisasi pemerintah yaitu melalui karakteristik 1) ketaatan; 2) ketekunan kerja; 3) pertanggungjawaban; 4) kepuasan dan 5) kedisiplinan”. Karakteristik tersebut menurut pemikiran peneliti erat kaitannya dengan aktivitas pegawai/aparatur pemerintah di dalam menjalankan tugasnya.

Lebih lanjut Ndraha (2008:56) mengatakan bahwa “dalam lingkungan pemerintahan, perilaku birokrasi yang diperani oleh aktor mendapat pengaruh lain, yaitu karakteristik masyarakat konsumen produk-produk pemerintahan”.

## B. Penelitian Terdahulu

1. Ajie W. Soejono (2009), mengemukakan tentang Perancangan Sistem Informasi Kependudukan Kelurahan Karangwaru Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta. Aplikasi ini digunakan untuk diterapkan di Kantor Kelurahan Karangwaru guna mengatasi berbagai persoalan yang terkait dengan pengolahan data administrasi wilayah dan kependudukan, mengingat bahwa efisiensi dan efektivitas pekerjaan semakin dibutuhkan untuk meningkatkan produktivitas. Penelitian yang berbasis di Kelurahan Karangwaru, Kec. Tegalrejo, Kota Yogyakarta ini masih bersifat perancangan yang dilakukan berdasarkan sistem pengolahan data yang ada saat ini (*The Current System*). Tabel/Entiti yang digunakan sudah mengakomodasi seluruh bentuk formulir ataupun laporan yang digunakan di Kelurahan Karangwaru.
2. Nugraha, R (2009), mengemukakan tentang Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) Sebagai Pengembangan *E-Government* Menuju *Good Governance*. Aplikasi ini berfungsi untuk memberikan suatu kemudahan dalam segala proses yang berhubungan dengan kependudukan, juga sebagai alat bagi instansi untuk membuat proses pendataan menjadi lebih efektif dan efisien. Sistem ini dapat memberikan informasi yang cepat kepada masyarakat tentang pembuatan dokumen kependudukan, mempercepat dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga dan surat lainnya, menyelenggarakan administrasi kependudukan yang benar, cepat dan akurat, mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang berorientasi kepada

kepuasan dan kemitraan masyarakat menuju terciptanya data dan informasi kependudukan yang akurat.

### C. Kerangka Berpikir

Setiap penelitian diperlukan fokus penelitian, karena bertujuan untuk:

1. Membatasi studi atau akan membatasi bidang inquiri.
2. Untuk menentukan kriteria-kriteria untuk memasukkan/mengeluarkan suatu informasi yang diperoleh di lapangan, artinya dengan melalui bimbingan dan arahan fokus yang telah ditetapkan peneliti tahu persis data mana yang perlu dikumpulkan dan data mana yang tidak perlu dimasukkan kedalam data yang sedang dikumpulkan Strauu dan Corbin dalam Moelong (1998:60). Sejalan dengan hal tersebut di atas penelitian mengadakan rekonfirmasi data, permasalahan dan fokus penelitian sangat terkait, oleh karena itu permasalahan penelitian dijadikan sebagai acuan didalam penentuan fokus walaupun fokus dapat berubah dan berkembang di lapangan sesuai dengan perkembangan permasalahan penelitian dilapangan.

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Bagaimanakah Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam.
2. Kendala dalam Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam.

#### D. Operasional Variabel

Agar tidak terjadi berbagai penafsiran terhadap istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka berikut ini dijelaskan beberapa istilah yang penulis gunakan digunakan dalam penelitian ini.

1. Program aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan program. *Application interface* merupakan sekumpulan *software* yang mengizinkan seorang programmer untuk memasuki suatu sistem dan memakai layanan yang disediakan didalam suatu jaringan. (Widodo, 2005). Aplikasi sistem adalah software yang dibeli perusahaan dari tempat pembuatnya. Aplikasi akan menggunakan sistem operasi (OS) komputer dan aplikasi yang lainnya yang mendukung. Istilah ini mulai perlahan masuk ke dalam istilah Teknologi Informasi semenjak tahun 1993, yang biasanya juga disingkat dengan app. Secara historis, aplikasi adalah software yang dikembangkan oleh sebuah perusahaan. App Industri PC tampaknya menciptakan istilah ini untuk merefleksikan medan pertempuran persaingan yang baru, yang paralel dengan yang terjadi antar sistem operasi yang dimunculkan. (Al-Fatta, 2005)
2. Penerapan sistem aplikasi berasal dari kata *application* yang artinya penerapan, lamaran, penggunaan. Secara istilah aplikasi adalah: program siap pakai yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju. ([www.totalinfo.or.id](http://www.totalinfo.or.id)) Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan,berkumpul bersama-sama untuk

melakukan sesuatu kegiatan untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu, (Jogiyanto, 2003: 1).

3. Sistem Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan. Administrasi kependudukan sebagai bagian dari sistem pemerintahan, merupakan pengakuan negara terhadap hak publik dan hak keperdataan penduduk yang direpresentasikan melalui penerbitan dokumen kependudukan [DDN02]. Kependudukan adalah hal-hal atau sifat-sifat sebagai penduduk; urusan mengenai penduduk, Kamus besar Bahasa Indonesia, 1996, : 245). Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama serta lingkungan ( UU No. 23 Th 2006). Menurut Rusli (1998:7), penduduk suatu negara atau daerah bisa didefinisikan menjadi dua, yaitu orang yang tinggal di daerah tersebut dan orang yang secara hukum berhak tinggal di daerah tersebut. Dengan kata lain, orang yang mempunyai surat resmi untuk tinggal, misalkan, bukti kewarganegaraan, tetapi memilih tinggal di daerah lain.
4. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kinerja pelayanan publik akan menyentuh masalah kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik pada masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, sehingga produk pelayanan didesain,

diproduksi serta diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan Sudarmayanti (2004).

Menurut Moelono (1994) Pelayanan Publik arti pelayanan ialah: “orang yang melayani, pembantu, pesuruh, sedangkan publik berarti orang banyak (umum).” Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan ini merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota subulussalam adalah sebuah kota di provinsi Aceh yang terletak di bagian ujung barat dengan perbatasan Provinsi Sumatera Utara, Negara Indonesia. Kota ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2007, pada tanggal 2 Januari 2007. Kota ini merupakan pemekaran dari Kabupaten Aceh Singkil.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota subulussalam dibentuk berdasarkan Qanum Kota Subulussalam Nomor 6 tahun 2008 tentang pembentukan struktur organisasi dan tatakerja dinas dan lembaga teknis Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Subulussalam, baris kesepuluh dinas kependudukan dan catatan sipil paragraf 1 pasal 54 yaitu dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan unsur pelaksanaan pemerintahan daerah secara otonom dibidang kependudukan dan catatan sipil, dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Pasal 55 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan kewenangan disentralisasi dibidang kependudukan dan catatan sipil serta tugas lain yang diberikan oleh walikota.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan, maka penelitian ini tergolong kedalam jenis penelitian kualitatif yaitu: “suatu penelitian yang berusaha menggambarkan peristiwa-peristiwa dan kejadian serta gejala (fenomena) yang ada pada masa sekarang”. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Arikunto, S. (2002:63) mengatakan penelitian evaluasi mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta situasi tertentu termasuk kegiatan sikap, pandangan dan proses yang berlangsung serta pengaruh-pengaruh fenomena tertentu. Fokus penelitian ini adalah bagaimana Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam.

Berdasarkan pendapat diatas dapat dijelaskan bahwa penelitian evaluasi merupakan sebuah kegiatan pengumpulan data atau informasi.

### **B. Desain Penelitian**

Penelitian yang digunakan peneliti adalah tipe penelitian deskriptif, tepatnya menggunakan penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti bermaksud untuk menggambarkan secara deskriptif bagaimana dampak penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam.

### **C. Populasi dan Sampel**

Insforman penelitian adalah orang yang memberikan informasi dan kondisi latar penelitian, dalam penelitian kualitatif informan atau sample tidak dapat

ditetapkan secara mutlak. Tipe penelitian ini adalah kualitatif, dan teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah sistem purposive sample, yakni sampel yang didasarkan atas tujuan tertentu. Dan untuk menganalisa perkembangan informasi maupun sumber menggunakan prinsip “*snowball sampling*” (sampel bola salju). Informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1 Responden

Nama	Jabatan
Insforman 1	Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Insforman 2	Kepala bidang kependudukan
Insforman 3	Kepala Bidang Pencatatan Sipil
Insforman 4	Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi
Insforman 5	Operator SIAK bidang Pencatatan Sipil

#### D. Instrumen Penelitian

Kisi-kisi Instrumen Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintahan Kota Subulussalam.

Tabel 3.2 Kisi-kisi instrument

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item pertanyaan
Penerapan sistem aplikasi administrasi kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk dipemerintahan kota subulussalam	Penerapan sistem aplikasi	Tujuan dan sasaran	Visi dan misi
			Hasil yang dicapai
		Hasil yang diharapkan	Penyusunan kegiatan tahunan
	Pembagian pekerjaar		
	Administrasi kependudukan	Biaya yang dibutuhkan	Dana
			Pemecahan masalah
		Sruktur dan tupoksi untuk menjalankannya	Struktur organisasi
	Pelayanan pendaftaran penduduk	Kualitas Pelayanan Publik	Kesederhanan

#### E. Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

##### 1. Observasi

Observasi diperlukan untuk proses eksplorasi, sehingga dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalahnya dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya. Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi terus terang, karena peneliti langsung melakukan pengamatan ke lokasi penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam.

## 2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara berstruktur dimana sebelumnya peneliti menyiapkan daftar pertanyaan secara cermat sehingga pada saat penelitian berlangsung peneliti dapat melakukannya secara sistematis. Responden yang diwawancarai adalah kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, kepala bidang Kependudukan, kepala bidang Pencatatan Sipil, kepala seksi pengolahan data dan informasi, operator SIAK bidang pencatatan sipil. Nasution (1992:76) mengemukakan bahwa wawancara dalam penelitian Kualitatif adalah sebagai berikut:

“Wawancara yang dilakukan sering terbuka dan tidak berstruktur. Ia tidak menggunakan tes standar atau instrument lain sudah di uji validitasnya. Dia mengoservasikan apa adanya dalam kenyataan. Dia mengajukan pertanyaan dalam wawancara menurut perkembangan wawasan itu secara wajar berdasarkan ucapan dan buah fikiran yang dicetuskan orang yang diwawancara itu”.

Hasil wawancara dicatat langsung, menurut Nasution (1992:81) pencatatan secara langsung yaitu, melakukan wawancara sambil mencatat:

- 1) Mencatat dengan ingatan, yaitu mencatat bukan pada waktu wawancara, tetapi setelah wawancara yang mengandalkan daya ingat interviu.
- 2) Tercatat dengan alat recording sangat membantu dalam membuat laporan karena seluruh pembicaraan dapat direkam, setiap kali dilakukan

wawancara harus dibuat laporannya, kemudian setelah selesai dapat mengadakan wawancara berikutnya.

- 3) Mencatat dengan member kode, misalnya respon yang dimiliki, tentang misalnya respon yang diberi kode.

## F. Metode Analisis Data

Untuk mendapatkan data, data yang telah diperoleh dari lapangan dilanjutkan dengan analisis data, kegiatan ini dilakukan sepanjang penelitian itu berlangsung, dari tahap wawancara sampai tahap pembuktian dengan observasi. Hal ini dimaksud apabila ada data yang kurang segera bisa dilengkapi dan dapat diverifikasi dengan sumber lain, ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono, (2006:244) yang mengatakan bahwa:

“Melakukan analisis adalah pekerjaan yang sulit, memerlukan kerja keras. Analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan lain oleh peneliti yang berbeda”.

Data di analisis menggunakan prosedur yang dikemukakan oleh Sugiyono, (2006:92) yaitu “ tahap pertama, reduksi data, selanjutnya, display data, dan yang ketiga mengambil kesimpulan dan verifikasi data”.

### 1. Reduksi data

Reduksi merupakan langkah awal menganalisis data, dimana data sudah didapatkan merangkumnya, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting data dari observasi, wawancara dan studi dokumentasi pada proses penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam. Kegiatan ini bertujuan memudahkan pemahaman data yang telah

terkumpul, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan langkah-langkah analisis berikutnya.

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan (Milles, 1992:16). Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis menggolongkan atau pengkatagorisasian kedalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

## 2. Display Data

Tahap display adalah tahap penyusunan secara sistematis terhadap data penelitian yaitu teks yang bersifat naratif. Selain itu perangkuman juga mengandung arti bahwa materi pengkajian sesuai dengan indikator utama yang dibahas.

## 3. Mengambil kesimpulan dan verifikasi

Tahap verifikasi adalah tahap pengkajian secara mendalam sekaligus mengambil kesimpulan. Keputusan yang diambil untuk menjadi sebuah kesimpulan yang baku merupakan hasil analisa yang sistematis maksudkan dengan menggunakan metode yang relevan. Pegujian ini dimaksud untuk membuat perbandingan antara kebenaran teoritis dengan keadaan yang terjadi dilapangan.

Langkah yang sebenarnya dilakukan dalam penelitian ini adalah menyiapkan instrumen yang berbentuk pedoman wawancara, dan pedoman observasi untuk mengetahui penerapan sistem aplikasi administrasi kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk di pemerintahan kota subulussalam, alat

yang digunakan yaitu: wawancara dan observasi, setelah data didapatkan dilapangan, dilanjutkan dengan verifikasi data, analisis dan tahap pengambilan kesimpulan.

### G. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian di mulai pada bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2014, dengan mengambil tempat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam.

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan 1				Bulan 2				Bulan 3				Ket	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Persiapan Penelitian			■											
2	Pelaksanaan Penelitian							■							
3	Analisis Data												■		
4	Penulisan dan Bimbingan Laporan Hasil Penelitian														■

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

#### Gambaran Umum Kota Subulussalam

Kota Subulussalam, adalah sebuah kota di Provinsi Aceh, Indonesia. Kota Subulussalam dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 2007, pada tanggal 2 Januari 2007. Kota Subulussalam adalah salah satu pemerintah Kota di Provinsi Aceh yang termuda, merupakan pemekaran dari Kabupaten Aceh Singkil. Kota Subulussalam yang memiliki luas daerah 1.391 km<sup>2</sup> terletak pada posisi 02<sup>o</sup>27'30"-03<sup>o</sup>00'00" LU dan 097<sup>o</sup>45'00"-98<sup>o</sup>10'00" BT dengan batas-batasnya adalah: Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Aceh Tenggara dan Kabupaten Dairi Sumut. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Aceh Singkil. Sebelah barat berbatasan dengan Aceh Selatan. Sebelah timur berbatasan dengan Pakpak Bharat dan kabupaten Dairi (SUMUT). Pada saat terbentuk, Kota Subulussalam memiliki 5 kecamatan dengan 74 desa dengan 8 kemukiman yaitu: Kec. Simpang Kiri : 14 desa, 2 kemukiman; Kec. Penanggalan : 10 desa, 1 kemukiman; Kec. Rundeng: 23 desa, 2 kemukiman; Kec. Sultan Daulat : 17 desa, 2 kemukiman; Kec. Longkib: 10 desa, 1 kemukiman.

Motto Subulussalam adalah Sada Kata yang dapat diartikan penulis sebagai SATU KATA. Bila kita generalisir, kemungkinan segala sesuatu nya harus berdasarkan kesepakatan bersama atau dengan kata lain mempunyai maksud agar masyarakat Kota Subulussalam menanamkan rasa kebersamaan dan tekad kuat.

Lambang kota Subulussalam memiliki makna sebagai berikut: a) perisai merupakan kekuatan dan kekokohan; b) rantai merupakan kebulatan tekad; c) bintang merupakan nilai ketuhanan yang Maha Esa; d) kitab terbuka merupakan kesungguhan untuk menjaga Syariat Islam; e) padi dan kapas merupakan kesejahteraan yang ingin dicapai masyarakat Kota Subulussalam; f) bukit dan air merupakan karakteristik dan topografi wilayah; g) pohon kepala sawit merupakan potensi andalan kota Subulussalam; h) pepinangan merupakan penghargaan dan penghormatan; i) pedang merupakan semangat kepahlawanan mengisi pembangunan semboyan; j) SADA KATA merupakan kebulatan tekad satu kata dalam mufakat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam dibentuk berdasarkan Qanum kota Subulussalam No 6 tahun 2008 tentang pembentukan struktur organisasi dan tatakerja dinas dan lembaga teknis daerah dilingkungan pemerintah kota Subulussalam. Baris kesepuluh dinas kependudukan dan catatan sipil paragraf 1 pasal 54 yaitu dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan unsur pelaksanaan pemerintahan daerah secara otonom dibidang kependudukan dan catatan sipil, dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris daerah. Pasal 55 dinas kependudukan dan catatan sipil mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi dibidang kependudukan dan catatan sipil serta tugas lain yang diberikan oleh walikota.

## **B. Hasil**

Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan merupakan suatu

sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga diharapkan akan tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Subulussalam di dalam menyelenggarakan layanan kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berpedoman dasar pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Tujuan dari penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dengan menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga terwujudnya pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenalan tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan.

Dalam pembahasan ini akan Menganalisis penerapan Sistem Aplikasi Kependudukan Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam dan mengetahui faktor-faktor apakah yang menjadi kendala dalam penerapan sistem aplikasi administrasi kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam. Dalam proses penerapan sistem administrasi kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk di pemerintah Kota Subulussalam (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam.

Dukungan dari berbagai pihak merupakan bagian dari elemen support suatu kebijakan publik (Indiahono, 2009: 60). Pemerintah memiliki kewenangan yang besar untuk mengambil suatu kebijakan dalam mengevaluasi penerapan sistem aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk di pemerintah Kota Subulussalam (SIAK). Temuan hasil tentang *Political Will* diperoleh seperti tertera pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1.  
Temuan Hasil Penelitian pada *Political Will*

Unsur political will dalam penerapan SIAK	Temuan Hasil Penelitian
1. Landasan hukum	Pemerintah membentuk Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan serta berbagai peraturan pendukung lainnya.
2. Pembentukan bidang baru	Pengelolaan SIAK terdapat pada Bidang Data dan Dokumen Kependudukan. Selain itu dibentuk TPDK di tiap Kecamatan.
3. Pemahaman pegawai mengenai peraturan hukum tentang SIAK	Pegawai kurang memahami peraturan hukum yang ada yang mengatur tentang penerapan SIAK

Sumber: Diolah dari hasil wawancara

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 82 menyebutkan bahwa Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan dilakukan melalui pembangunan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Pembangunan dan pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan bertujuan mewujudkan komitmen nasional dalam rangka menciptakan sistem pengenal tunggal, berupa NIK, bagi seluruh Penduduk Indonesia (sumber data dari wawancara). Dengan demikian, data penduduk dapat

diintegrasikan dengan data hasil rekaman pelayanan pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Sistem ini akan menghasilkan data Penduduk nasional yang dinamis dan mutakhir. Responden 1,2 menyatakan, tujuan utama dari penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah menciptakan tertib administrasi kependudukan, meningkatkan keakurasian data kependudukan dan membangun sistem yang terpusat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sejak tahun 2008. Pemerintah membangun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara bertahap. Tahapan pengembangan mulai dari program aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah pusat, kemudian pembangunan infrastruktur dan persiapan sumber daya manusia yang dilakukan oleh pemerintah daerah masing-masing.

Untuk pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dilakukan oleh bidang Data dan Dokumen Kependudukan yang diatur di dalam Peraturan Walikota Subulussalam Nomor 6 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam.

Penjabaran tugas dari bidang Data dan Dokumen Kependudukan terdapat pada pasal 55 yang menjelaskan bahwa dinas kependudukan dan catatan sipil mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi dibidang kependudukan dan catatan sipil serta tugas lainnya yang diberikan oleh walikota mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan, serta mengevaluasi di bidang pengolahan data dan informasi,

bidang perubahan data dan dokumen kependudukan serta bidang pemeliharaan dan penyimpanan. Dengan diterapkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pemerintah juga membentuk Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) yang berada di setiap kecamatan.

TPDK merupakan bagian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam yang bertempat di setiap Kecamatan. Tugas utama TPDK adalah untuk memberikan pelayanan penerbitan KTP dan KK dengan menggunakan program SIAK yang sudah terhubung *online* dengan database yang ada di Dinas.

TPDK dibentuk untuk memberikan kemudahan bagi warga untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus mendatangi Dinas. Dari hasil pemaparan, unsur *political will* sudah cukup baik di dalam penerapan SIAK, hal tersebut dapat dilihat dari dibentuknya SIAK sejak tahun 2008, dibentuk berbagai peraturan hukum penunjangnya serta dibentuknya TPDK di setiap kecamatan. Itu merupakan bentuk komitmen yang sungguh-sungguh dari pemerintah untuk membangun dan mewujudkan proses tertib administrasi di bidang kependudukan.

#### 4.2.2 Kendala *Political Will* dalam Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Sebagai suatu produk kebijakan publik, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memiliki berbagai landasan hukum di dalam implementasinya. Payung hukum yang menjadi pedoman utama di dalam penerapan SIAK adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan pendukung lainnya sebagai penjelasan mengenai konsep maupun teknis SIAK. Peraturan tersebut antara lain Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Daerah Kota Subulussalam Nomor 6 Tahun 2008 pasal 55 yang menjelaskan bahwa dinas kependudukan dan catatan sipil mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi dibidang kependudukan dan catatan sipil serta tugas lainnya yang diberikan oleh walikota mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan, serta mengevaluasi di bidang pengolahan data dan informasi, bidang perubahan data dan dokumen kependudukan serta bidang pemeliharaan dan penyimpanan.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Adanya berbagai peraturan hukum yang kompleks dan saling berkaitan, akan memberikan kejelasan dan kepastian hukum bagi instansi pelaksana untuk menjalankan program SIAK. Namun di lapangan, responden 1, 2 dan 3 tidak begitu memahami mengenai peraturan-peraturan yang mengatur tentang SIAK. Landasan hukum penerapan SIAK yang diketahui hanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Tanpa adanya pengetahuan yang diperlukan didalam peraturan hukum mengenai SIAK, akan sangat berpotensi peraturan-peraturan hukum SIAK perlu ditingkatkan.

Peningkatan pemahaman dapat dilakukan antara lain dengan melakukan sosialisasi dari pemerintah pusat maupun daerah kepada pegawai instansi pelaksana secara berkala terjadinya penyimpangan di dalam proses penerapan

SIAK di lapangan. Hal tersebut tidak hanya akan merugikan masyarakat tetapi juga instansi itu sendiri. Untuk itu, pemahaman dari pegawai mengenai peraturan-peraturan hukum SIAK perlu ditingkatkan. Peningkatan pemahaman dapat dilakukan antara lain dengan melakukan sosialisasi dari pemerintah pusat maupun daerah kepada pegawai instansi pelaksana secara berkala.

#### 4.2.3. Infrastruktur

Tabel 4.2.  
Temuan Hasil Penelitian pada Infrastruktur

Unsur Infrastruktur dalam penerapan SIAK	Temuan Hasil Penelitian
1. Konsep pendistribusian server dan database SIAK	SIAK menggunakan server dan database yang terpusat di Dinas dan terintegrasi se kota Subulussalam
2. Jaringan komunikasi data	SIAK menggunakan jaringan online yang menghubungkan kecamatan dengan dinas, maupun antar bidang di dinas.
3. Ketersediaan sarana prasarana SIAK	Jumlah printer 9 unit, perangkat komputer 3 unit, mesin laminating 1 unit. Sarana dan prasarana SIAK masih kurang

Sumber: Diolah dari hasil wawancara

Sebelum diterapkannya SIAK, pemerintah telah memiliki program serupa yang disebut Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK). Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa kekurangan yang dimiliki SIMDUK sehingga pemerintah mengembangkan program SIAK tersebut. Terlihat perbedaan utama antara SIMDUK dan SIAK terletak pada konsep pendistribusian *server* dan *database* data kependudukan serta jaringan komunikasi data yang digunakan. Ketika masih menggunakan SIMDUK, *server* dan *database* terdapat dimasing-masing kecamatan di Kota Subulussalam, sehingga akan mengalami kesulitan ketika akan dilakukan konsolidasi data seluruh Kota Subulussalam.

Dengan *server* yang terdistribusi, validitas data masih rendah karena kemungkinan data ganda cukup besar. Selain *server* yang terdistribusi, SIMDUK

belum menggunakan jaringan *online* seperti SIAK. Untuk proses konsolidasi membutuhkan waktu yang lama karena proses transaksi data saat itu masih menggunakan disket. Selain itu, untuk proses penerbitan akte pencatatan sipil juga masih memerlukan waktu yang lama karena proses *input* data masih dilakukan secara manual. Hal-hal tersebut terjadi karena belum ada standarisasi yang jelas yang diatur oleh pemerintah pusat.

SIAK merupakan kebijakan dari pemerintah yang memanfaatkan perkembangan dari teknologi informasi. Infrastruktur yang digunakan dalam penerapan SIAK antara lain, program aplikasi dan database SIAK, perangkat komputer, jaringan komunikasi data serta beberapa perangkat penunjang seperti printer, mesin laminating, dan tower pemancar sinyal radio.

Perangkat komputer Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam terdapat 9 unit dengan 9 unit mesin printer, ditambah dengan 3 perangkat komputer, 1 mesin printer dan 1 mesin laminating yang terdapat pada masing-masing di kecamatan. Perangkat Komputer untuk *Server* dan *Database* SIAK.

Hasil wawancara dengan responden 4, terlihat bahwa dalam pembangunan infrastruktur SIAK masih kurang baik. Dapat terlihat dari masih kurangnya jumlah printer yang tersedia. Lambatnya pembangunan tower untuk jaringan komunikasi data membuat sering terganggunya transaksi data antara kecamatan dan dinas karena tidak ada jaringan komunikasi data sebagai cadangan. Selain itu, proses *back-up* data juga masih dilakukan secara manual dengan melakukan *back-up* setiap sore hari menggunakan *hardisk* eksternal.

#### 4.2.4. Kendala Infrastruktur Dalam Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Sebagai kebijakan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) membutuhkan pembahasan pembangunan sarana-prasarana yang modern untuk menunjang dalam proses pengimplementasian kebijakan. Sarana prasarana tersebut dimulai dari program aplikasi (*software*) yang berstandar nasional, database yang mampu mengolah data dengan jumlah tinggi secara cepat, perangkat komputer yang berkemampuan tinggi, perangkat printer, serta infrastruktur jaringan komunikasi data melalui internet dan frekuensi radio untuk proses transaksi data secara *online*.

Menurut Responden 4 dan 5 jumlah perangkat SIAK masih kurang dari jumlah yang memadai, khususnya dari jumlah mesin printer. Secara total, printer yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam terdapat 9 unit dengan 9 unit mesin printer, ditambah dengan 3 perangkat komputer, 1 mesin printer dan 1 mesin laminating yang terdapat di bidang Pencatatan Sipil. Dengan jumlah yang sedikit, mesin printer yang tersedia tidak mampu menampung beban kerja yang cukup tinggi untuk mencetak KTP, KK maupun akte catatan sipil. Selain printer yang berfungsi untuk mencetak hasil proses SIAK, jaringan komunikasi data juga penting untuk melakukan transaksi data antar bidang maupun antara dinas dengan kecamatan. Namun demikian, pembangunan infrastruktur jaringan juga masih terhambat.

Terdapat 55 persen kecamatan yang memiliki tower pemancar frekuensi radio. Untuk kecamatan yang belum memiliki, komunikasi dan transaksi data dilakukan dengan menggunakan koneksi internet *speedy*. Adanya dua jalur

komunikasi data yaitu melalui frekuensi radio dan koneksi internet memberikan alternatif jaringan apabila salah satu jaringan mengalami masalah sehingga tidak akan menghambat proses transaksi data SIAK dan pelayanan publik. Namun, bagi kecamatan yang masih memiliki satu jaringan komunikasi data dan mengalami kerusakan akan menjadi masalah tersendiri sehingga pembangunan tower hingga 100 persen saat ini menjadi diperlukan.

Database SIAK yang menyimpan data kependudukan seluruh penduduk kota Subulussalam masih dianggap kurang *performance*-nya. Saat ini, untuk proses *back-up* data masih dilakukan dengan menggunakan *harddisk* eksternal. Proses *back-up* dilakukan pada sore hari saat seluruh proses transaksi data sudah selesai. Hal tersebut dinilai tidak praktis dan masih tradisional mengingat pada instansi swasta, seperti Bank, sudah melakukan *back-up* secara *realtime* ketika transaksi data nasabah dilakukan.

Salah satu tujuan dari penerapan SIAK adalah untuk mengintegrasikan seluruh data kependudukan yang ada di kabupaten kota di Indonesia menjadi satu database. Namun dilapangan, saat ini proses pengintegrasian data masih pada tingkat kabupaten/kota. Berdasarkan keterangan Responden 4 dan 5, proses pengintegrasian data secara nasional masih dalam tahap pengembangan. Penerapan SIAK sudah sejak tahun 2006 dan sampai saat ini tujuan tersebut masih belum tercapai. Pembangunan infrastruktur teknologi informasi membutuhkan alokasi anggaran yang besar.

Menurut para Responden 3, 4 dan 5, kekurangan jumlah sarana prasarana pendukung SIAK, faktor utamanya dikarenakan minimnya anggaran untuk

pengadaan perangkat maupun perbaikan serta terkendalanya pembangunan infrastruktur seperti tower radio.

#### 4.3 Capacity

Kemampuan pengambil kebijakan patut menjadi sorotan didalam evaluasi kebijakan. Setiap kebijakan harus didukung oleh sumberdaya yang memadai (Indiahono, 2009: 60). Unsur dalam kapasitas yang menjadi fokus penelitian adalah:

#### 4.3. Sumber Daya Manusia

Tabel 4.3 Sumber Daya Manusia

Unsur sumber daya manusia dalam penerapan SIAK	Temuan Hasil Penelitian
1. Kemampuan pegawai mengoperasikan SIAK	Pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam pengoperasian SIAK dengan diselenggarakannya bimbingan teknis.
2. Kompetensi bagi operator SIAK	Tidak ada syarat khusus pada proses rekrutmen operator SIAK. Yang penting hanya mengetahui komputer secara umum
3. Kewenangan pengoperasian SIAK	Pengoperasian SIAK dilakukan oleh administrator dan operator. Adm inistrator memiliki hak akses yang lebih tinggi karena berkaitan dengan pengolahan dan pemeliharaan database SIAK.
4. Pendidikan dan pelatihan	Pendidikan dan pelatihan pegawai dilakukan dengan melakukan bimbingan teknis beberapa kali sejak diterapkan SIAK serta melakukan peningkatan kemampuan SDM setiap 6 bulan sekali.

Sumber: Diolah dari hasil wawancara

Dalam penerapan SIAK, petugas yang mengoperasikan SIAK dibagi menjadi dua, yaitu operator dan administrator. Untuk operator, ditempatkan pada setiap bidang. Namun, tidak semua bidang terdapat operator SIAK. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam bidang yang ditempatkan

petugas operator adalah Bidang Data dan Dokumen Kependudukan, Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil serta ditambah dengan operator yang ditempatkan di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) yang tersebar di 5 kecamatan di Kota Subulussalam. Pengendalian Penduduk dan Sekretariat tidak memiliki petugas operator.

Menurut Responden 2, hal tersebut karena didalam tupoksi sudah diatur bidang mana yang harus mengelola dan mengoperasikan SIAK. Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Subulussalam memiliki 5 operator SIAK yang ditempatkan pada masing-masing bidang dan ditambah dengan 1 operator pada setiap kantor TPDK di Kota Subulussalam. Sedangkan untuk administrator SIAK, hanya terdapat 1 petugas. Hal tersebut karena menyangkut kerahasiaan dan tugas yang berbeda dengan operator.

Menurut responden 5, tugas dari operator yaitu menginput dan mengakses data kependudukan untuk selanjutnya dicetak menjadi dokumen kependudukan. Sedangkan tugas dari administrator yaitu untuk mengolah *database* kependudukan, melakukan perubahan data apabila terjadi kesalahan serta melakukan pemeliharaan *database* secara berkala.

Dapat disimpulkan bahwa untuk hak akses, administrator memiliki hak yang lebih tinggi dibandingkan dengan operator, berkaitan dengan kerahasiaan dan hak akses, tidak semua pegawai berhak untuk mengakses data SIAK. Hal tersebut sudah diatur kewenangannya, hanya petugas operator dan administrator yang memiliki hak untuk mengakses. SIAK dilengkapi dengan *login password* sehingga hanya petugas yang berwenang yang dapat mengakses sesuai dengan

*username* dan *password* masing-masing sehingga semua data kependudukan dapat diakses oleh petugas.

Sebagai program yang bersifat teknis, para petugas operator SIAK diberikan pelatihan dengan istilah bimbingan teknis untuk mengetahui operasionalisasi SIAK. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam mengadakan bimbingan teknis. Hal tersebut karena seiring berjalannya waktu terjadi perkembangan aplikasi SIAK beserta peningkatan kualitas jaringan dan infrastruktur yang menjadi semakin baik.

Pelatihan SIAK pertama kali diadakan pada awal penerapan SIAK, yaitu pada tahun 2008. Materi bimbingan teknis disampaikan oleh administrator yang juga telah diberikan bimbingan teknis sebelumnya dari pemerintah pusat. Untuk penyelenggaraan bimbingan teknis dilaksanakan selama 1 minggu menurut sumber hasil wawancara dengan responden 2.

Bimbingan teknis dilakukan lagi pada tahun 2009 dan 2010, untuk tahun 2009, bimbingan teknis diadakan untuk bidang Data dan Dokumen Kependudukan terlebih dahulu karena pada saat itu dengan sistem yang sudah *online* dan lebih *terintegrasi*, bidang data dan dokumen kependudukan memiliki tanggung jawab yang besar untuk mengolah *server* dan *database* SIAK. Kemudian bidang lain mengikuti dengan diadakannya bimbingan teknis pada tahun 2010, menurut sumber hasil wawancara dengan responden 2.

Selain bimbingan teknis juga diadakan peningkatan kemampuan SDM. Peningkatan kemampuan SDM dilakukan setiap 6 bulan sekali yang di laksanakan oleh para operator SIAK dinas dan TPKD. Pelaksanaannya dilakukan dengan

melakukan diskusi atau *sharing* pengalaman dan kesulitan kesulitan yang dihadapi selama penerapan SIAK di lapangan.

Untuk sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam dalam penerapan SIAK sudah baik (operator memahami tugas dan tupoksinya). Dengan diadakannya pendidikan dan pelatihan pegawai dalam bentuk bimbingan teknis akan meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan SIAK. Selain itu juga diadakan peningkatan kemampuan SDM setiap 6 bulan sekali dengan melakukan *Sharing* mengenai kendala yang dihadapi di lapangan.

#### 4.3.2. Kendala Sumber Daya Manusia Dalam Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Petugas operator yang berwenang dalam pengoperasian SIAK, seharusnya melakukan proses rekrutmen yang baik dan terstandarisasi. SIAK sebagai program yang bersifat teknis membutuhkan operator yang dapat memahami operasi SIAK dengan baik. Namun, dari hasil penelitian, tidak ada standar kompetensi dan persyaratan yang jelas dari pemerintah untuk rekrutmen petugas SIAK.

Petugas operator direkrut dengan kompetensi yang jelas dan paham mengenai teknis teknologi informasi, maka saat terjadi kendala teknis dilapangan tidak akan membuang waktu dengan berkoordinasi dengan Dinas yang akan berdampak dengan lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Selain itu, pengetahuan dan pemahaman para petugas operator akan dapat menjadi masukan bagi instansi maupun pemerintah dalam mengembangkan program SIAK untuk menjadi lebih baik lagi.

#### 4.4 Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Menurut Moelong (1998) Pelayanan Publik arti pelayanan ialah: “orang yang melayani, pembantu, pesuruh, sedangkan publik berarti orang banyak (umum).” Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan ini merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

Menurut Ratminto, Atk (2012) Pengertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan.”

Tabel 4.4 Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Unsur Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Temuan Hasil Penelitian
1. Memberikan informasi	Pegawai selalu memberikan informasi kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dalam pendaftaran penduduk.
2. Berprilaku	Petugas selalu bersikap ramah dengan masyarakat dalam melayani pendaftaran penduduk.
3. Akuntabilitas	Petugas melayani masyarakat dalam pendaftaran penduduk sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan bersikap terbuka dengan masyarakat.
4. Kondisional	Petugas selalu memberi kemudahan kepada masyarakat sesuai dengan keadaan masyarakat sehingga masyarakat lebih menyenangkan dalam pendaftaran penduduk.
5. Kesamaan hak	Petugas tidak membedakan suku dan ras dalam pelayanan pendaftaran penduduk.
6. Kebijakan	Petugas sering memberi kemudahan kepada masyarakat dalam pelayan pendaftaran penduduk dengan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku dalam pengambilan keputusan.

Sumber: Diolah dari hasil wawancara

Dalam pelayanan pendaftaran penduduk di pemerintahan kota Subulussalam petugas selalu berkoordinasi dengan pihak muspika kecamatan dengan mengedapankan pemberian informasi dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pelayanan pendaftaran penduduk di Kota Subulussalam petugas selalu memberikan layanan yang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, sehingga masyarakat ikut berpartisipasi dalam melaksanakan pendaftaran penduduk dengan memberikan informasi yang valid.

Untuk pelayanan pendaftaran penduduk di Pemerintah Kota Subulussalam melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melayani pendaftaran penduduk sudah sangat baik, (peneliti berusaha untuk mewawancarai salah seorang warga yang bernama mursyidin yang beralamat desa lae oram kecamatan simpang kiri, peneliti menanyakan bagaimana pelayanan petugas saat pembuatan KTP? Mursyidin menjawab bahwa, pelayanan yang diberikan oleh petugas pada saat pendaftaran penduduk dan pengurusan selalu mengutamakan siapa terdahulu, petugas memberikan senyum, sopan dalam bertanya sehingga saya sangat senang dalam pengurusan administrasi dan setiap tiga bulan sekali saya melihat petugas Kota/kabupaten secara bersama dengan pihak muspika berkoordinasi dalam memberikan penyuluhan setiap tiga bulan sekali dan mendatangi kedesa dalam memberikan pemahaman untuk memberikan data yang valid dan informasi yang terbaru dalam pendaftaran penduduk.

Sosialisasi tidak hanya fokus tentang penerapan SIAK, tetapi juga berbagai peraturan perundang-undangan tentang kependudukan, mengenai pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, serta biaya retribusi dan denda yang diberlakukan bagi masyarakat. Selain sosialisasi, Dinas juga membagikan brosur-brosur bagi warga. Menurut responden 1, sosialisasi dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dan mencegah terjadinya kesimpangsiuran di tengah masyarakat serta *resistensi* terhadap diberlakukannya kebijakan.

### C. Pembahasan

Hasil penelitian penerapan sistem aplikasi administrasi kependudukan dalam pelayanan pendaftaran kependudukan di Pemerintah Kota Subulussalam adalah Tujuan utama dari penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah menciptakan tertib administrasi kependudukan, meningkatkan keakurasian data kependudukan dan membangun sistem yang terpusat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sejak tahun 2008. Pemerintah membangun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara bertahap. Tahapan pengembangan mulai dari program aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah pusat, kemudian pembangunan infrastruktur dan persiapan sumber daya manusia yang dilakukan oleh pemerintah daerah masing-masing.

Untuk pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dilakukan oleh bidang Data dan Dokumen Kependudukan yang diatur di dalam

Peraturan Walikota Subulussalam Nomor 6 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam. Penjabaran tugas dari bidang Data dan Dokumen Kependudukan terdapat pada pasal 55 yang menjelaskan bahwa dinas kependudukan dan catatan sipil mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi di bidang kependudukan dan catatan sipil serta tugas lainnya yang diberikan oleh walikota mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan, serta mengevaluasi di bidang pengolahan data dan informasi, bidang perubahan data dan dokumen kependudukan serta bidang pemeliharaan dan penyimpanan. Dengan diterapkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan(SIAK), pemerintah juga membentuk Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) yang berada di setiap kecamatan.

TPDK merupakan bagian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam yang bertempat di setiap Kecamatan. Tugas utama TPDK adalah untuk memberikan pelayanan penerbitan KTP dan KK dengan menggunakan program SIAK yang sudah terhubung online dengan database yang ada di Dinas.

TPDK dibentuk untuk memberikan kemudahan bagi warga untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus mendatangi Dinas. Unsur *political will* sudah cukup baik di dalam penerapan SIAK, hal tersebut dapat dilihat dari dibentuknya SIAK sejak tahun 2008, dibentuk berbagai peraturan hukum penunjangnya serta dibentuknya TPDK di setiap kecamatan. Itu merupakan bentuk komitmen yang sungguh-sungguh dari pemerintah untuk membangun dan mewujudkan proses tertib administrasi di bidang kependudukan.

Sistem Aplikasi merupakan Jaringan komputer atau sebuah kumpulan komputer, printer dan peralatan lainnya yang terhubung dalam satu kesatuan. Informasi dan data bergerak melalui kabel-kabel atau tanpa kabel sehingga memungkinkan pengguna jaringan komputer dapat saling bertukar dokumen dan data, mencetak pada printer yang sama dan bersama-sama menggunakan *hardware/software* yang terhubung dengan jaringan. Setiap komputer, printer atau peripheral yang terhubung dengan jaringan disebut *node*. Sebuah jaringan komputer dapat memiliki dua, puluhan, ribuan, atau bahkan jutaan *node*.

Dokumen kependudukan yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk di antaranya: a) Kartu Tanda Penduduk (KTP); b) Kartu Keluarga atau KK, c) Surat Keterangan Pindah; d) Surat Keterangan Datang; e) Surat Kenal Lahir. Sedangkan dokumen kependudukan yang dihasilkan dari pencatatan sipil meliputi: a) Akta Kelahiran; b) Akta Kematian; c) Akta Lahir/Mati; d) Akta Ganti Nama e) Akta Perkawinan; f) Akta Perceraian.

Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah yang mengatur tentang pembagian urusan kewenangan di bidang Administrasi Kependudukan, pihak-pihak yang memiliki kewenangan dan terlibat secara aktif di dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.

Pejabat tingkat Kelurahan/Desa akan menjadi pihak pertama yang berhubungan secara langsung dengan pemohon pelayanan pendaftaran penduduk atau pencatatan sipil. Aktivitas-aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya dalam ruang lingkup pelaksanaan administrasi kependudukan mencakup:

- 1) Mengumpulkan data-data dan memeriksa kelengkapan isi formulir dan berkas-berkas persyaratan standar yang dibutuhkan dalam pelayanan permohonan pendaftaran penduduk atau pencatatan sipil; 2) Melakukan validasi informasi penduduk yang mengajukan permohonan antara isi formulir permohonan dengan berkas-berkas persyaratan permohonan pelayanan administrasi kependudukan yang dilampirkan. 3) Menyiapkan dan mengirimkan berkas pendaftaran penduduk (formulir dan berkas persyaratan pelengkap) ke Kecamatan.

Pejabat tingkat Kecamatan aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya dalam ruang lingkup pelaksanaan administrasi kependudukan mencakup: 1) menerima dan meneliti berkas permohonan pelayanan administrasi penduduk yang diterima dari Desa/Kelurahan; 2) melakukan perekaman data sesuai dengan formulir permohonan yang diajukan; 3) melakukan pengiriman hasil perekaman data dalam bentuk berkas komputer ke Kantor Kabupaten/Kotamadya melalui sarana telepon atau disket.

Pejabat tingkat Kabupaten/Kota (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) mempunyai tanggung jawab dalam ruang lingkup pelaksanaan administrasi kependudukan mencakup: 1) melakukan proses penerimaan hasil perekaman data dari Kecamatan; 2) melakukan verifikasi dan pemutakhiran data ke basis data kependudukan; 3) melakukan penerbitan dokumen kependudukan sesuai dengan formulir yang diajukan; 4) melakukan pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk.

Pejabat tingkat Provinsi (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) mempunyai tanggung jawab dalam ruang lingkup pelaksanaan administrasi kependudukan mencakup: 1) melakukan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk untuk lembaga-lembaga yang ada di bawahnya; 2) pemberian bimbingan, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk; 3)

melakukan pengawasan terhadap peraturan daerah dan peraturan Kepala Daerah Kabupaten/Kota yang mengatur penyelenggaraan pendaftaran penduduk; 4) melakukan pembinaan pelayanan pendaftaran penduduk lintas Kabupaten/Kota; 5) melakukan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pendaftaran penduduk tingkat Propinsi kepada Pemerintah Pusat.

Pemerintah Pusat adalah lembaga tertinggi yang terlibat di dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, dan secara umum lebih bersifat sebagai pengawas dan konsolidator pelaksana administrasi kependudukan dalam skala nasional.

Pelayanan pendaftaran penduduk yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melalui staf sudah sesuai dengan teori menurut Gaster (1995:171) pelayanan publik mempunyai karakteristik sebagai berikut: a) mendengarkan, menyiapkan waktu, penegasan, memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat, sensitive terhadap kebutuhan individu, layak, jujur, sopan, ramah dan memberikan respon yang menyakinkan; b) mengembangkan informasi yang diperlukan, terbuka, memberikan alternative pemecahannya yang diperlukan oleh konsumen, menentukan criteria minimum pelayanan, dan responnya relative cepat; d) memahami, dapat mengenali, fleksibel, sama dalam melayani, menawarkan alternative dan bila perlu melibatkan konsumen yang ada.

Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Guna mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari: a) transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan

dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; b) akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; c) kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; d) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; e) kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; f) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima. (Sinambela, 2010)

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk di pemerintahan Kota Subulussalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam, maka kesimpulan yang diperoleh antara lain :

1. Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk di pemerintahan Kota Subulussalam dapat dilihat dari: Support, yaitu berbagai dukungan yang diberikan untuk tercapainya tujuan suatu kebijakan. Unsur support yang berhubungan dengan Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk antara lain:
  - a) *Political will*, yaitu komitmen politik yang dimiliki oleh pemerintah untuk menerapkan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk. Komitmen politik yang dimiliki pemerintah sudah cukup baik. Komitmen politik pemerintah untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan ditunjukkan dengan dibentuknya berbagai peraturan perundang-undangan. Peraturan tersebut antara lain 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, Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah

Kota Peraturan Daerah Kota Subulussalam Nomor 6 Tahun 2008 pasal 55 yang menjelaskan bahwa dinas kependudukan dan catatan sipil mempunyai tugas melaksanakan kewenangan disentralisasi di bidang kependudukan dan catatan sipil serta tugas lainnya yang diberikan oleh walikota mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan, serta mengevaluasi di bidang pengolahan data dan informasi, bidang perubahan data dan dokumen kependudukan serta bidang pemeliharaan dan penyimpanan.

- b. Infrastruktur, yaitu sarana dan prasarana yang dibangun untuk mendukung penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam sudah memiliki sarana prasarana yang lengkap mulai dari perangkat komputer, mesin printer, jaringan komunikasi data dengan frekuensi radio maupun koneksi internet, *tower* pemancar radio, serta Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) yang terdapat di setiap kecamatan di Kota Subulussalam.
- c. Sosialisasi, merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat berkaitan dengan penerapan SIAK. Sosialisasi penerapan SIAK dilakukan di setiap kelurahan di Kota Subulussalam dengan mengundang perwakilan warga. Sosialisasi yang dilakukan dirasa masih kurang, karena hanya dilakukan pada 3 bulan pertama penerapan SIAK dan tidak ada sosialisasi berkala.
- d. *Capacity*, yaitu kemampuan yang dimiliki oleh pemerintah dalam proses kebijakan. Unsur *capacity* yang berhubungan dengan penerapan Sistem

Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk (SIAK) antara lain:

- 1) Sumber Daya Manusia, yaitu kemampuan baik kualitas maupun kuantitas yang dimiliki dalam penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk. Jumlah sumber daya manusia yang dimiliki Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam sudah cukup memadai di lingkungan dinas dan ditambah 1 operator di setiap TPDK yang ada di kecamatan. Namun kualitas dari sumber daya manusia masih dapat dipertanyakan karena tidak ada standar kompetensi maupun persyaratan khusus pada sistem rekrutmen petugas operator. Penyelenggaraan bimbingan teknis juga sudah memadai dengan diselenggarakan sebanyak 2 kali pada awal penerapan. peningkatan kemampuan SDM yang diadakan setiap 3 bulan sekali untuk membicarakan kendala yang dihadapi saat penerapan SIAK di lapangan.
- 2) Anggaran, merupakan biaya yang harus dialokasikan untuk berlangsungnya penerapan SIAK. untuk anggaran penerapan SIAK masih kurang terbukti dengan minimnya infrastruktur dan perlengkapan yang ada. Dengan terkendalanya anggaran, pembangunan infrastruktur tower pemancar sinyal radio masih terhambat dan baru berjalan 55 persen. Selain itu juga pengadaan mesin printer yang kurang dan perbaikan perangkat komputer yang mengalami kerusakan juga masih terkendala.
- 3) value merupakan gambaran tentang manfaat dari kebijakan publik yang ada. Dengan diterapkannya SIAK, terdapat beberapa manfaat yang diperoleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam. Penerapan

Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk mampu meningkatkan jumlah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya pelayanan penerbitan akte kelahiran yang meningkat. Sistem yang sudah terintegrasi menjadi satu *database* kependudukan dan terkoneksi *online* juga mempercepat proses *input* data.

Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk juga meningkatkan validitas data kependudukan yang sebelumnya masih banyak data ganda karena sistem yang masih terdistribusi di kecamatan. Data yang sudah valid dan akurat serta terpusat di dinas. Pemerintah telah menerapkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) nasional dengan terlebih dahulu melakukan konsolidasi data seluruh kabupaten kota seluruh Indonesia.

Dengan data tersebut, juga dapat diketahui data agregat penduduk seperti jumlah pelajar, jumlah pekerja dan pengangguran yang ada di Kota Subulussalam. Dengan demikian dapat digunakan oleh pemerintah sebagai pedoman pembangunan daerah khususnya Kota Subulussalam.

2. Faktor-faktor yang menjadi Kendala dalam penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk adalah:

a. *Support*

- 1) *Political will* Dalam proses penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk, para pegawai seharusnya mengetahui peraturan hukum apa saja di dalam penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk. namun dari wawancara yang dilakukan kepada para narasumber, sebagian besar hanya mengetahui Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006

tentang Administrasi Kependudukan. Dengan demikian, hal tersebut akan berpotensi dengan penyimpangan dalam proses penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk di lapangan.

- 2) Infrastruktur Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk membutuhkan berbagai infrastruktur sarana prasarana pendukung agar dapat berjalan dengan baik. Dari hasil penelitian, masih dijumpai kekurangan infrastruktur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam. Kekurangan infrastruktur antara lain minimnya jumlah printer yang tersedia untuk mencetak dokumen kependudukan maupun akte catatan sipil.

Dengan jumlah pelayanan yang cukup banyak, seharusnya tersedia jumlah printer supaya tidak terhambatnya proses pelayanan yang diberikan. Selain kurangnya jumlah printer, infrastruktur SIAK juga terkendala dengan masih lambatnya pembangunan tower pemancar radio untuk jaringan komunikasi data yang masih 55 persen. Dengan belum tersedianya tower radio di kecamatan, akan menjadi kendala apabila jaringan koneksi internet yang menjadi satu-satunya jaringan komunikasi data mengalami *drouble*.

- 3) Sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam hanya dilakukan pada 3 bulan pertama diterapkannya SIAK. padahal SIAK yang merupakan program kebijakan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi senantiasa mengalami perubahan. Dengan demikian perlu diadakannya sosialisasi secara berkala dengan menyampaikan perubahan dan

perkembangan apa saja dalam penerapan Sistem Aplikasi Administrasi kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk.

- b. Support Sumber Daya Manusia Tidak adanya standar kompetensi dan persyaratan yang jelas mengenai rekrutmen operator SIAK. syarat yang diberlakukan hanya bisa komputer tanpa pengetahuan teknis. Padahal SIAK merupakan program yang memerlukan pengetahuan, pemahaman dan ketrampilan teknis untuk mengoperasikan SIAK dengan baik dan mengatasi masalah yang terjadi apabila mengalami kendala teknis dilapangan.
- c. Sistem Aplikasi administrasi dapat mencetak data kependudukan dengan menggunakan format PDF, dapat mencegah bagi penduduk yang ingin membuat KTP tetapi umurnya belum mencukupi untuk memiliki KTP dan dapat menghubungkan antar instansi Pemerintahan Kota subulussalam dengan Kecamatan dan Kelurahan.

## **B. SARAN**

Melihat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masih didapati berbagai kendala didalam penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam. Maka saran yang diajukan:

### **1. Support**

- a) Perlu adanya sosialisasi untuk memberikan tambahan pengetahuan dan pemahaman bagi pegawai dinas mengenai berbagai peraturan hukum terkait dengan penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk.

- b) Penambahan jumlah mesin printer dan percepatan pembangunan tower pemancar sinyal radio di seluruh kecamatan dalam kota Subulussalam perlu dilakukan dengan segera untuk mencegah keterlambatan pelayanan publik yang diberikan.
- c) Diadakannya sosialisasi secara berkala kepada masyarakat terkait dengan perkembangan dan manfaat yang diberikan dari perkembangan program Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk

## 2. *Capacity*

- a) Harus dilakukannya rekrutmen petugas operator SIAK dengan latar belakang dan kompetensi yang memiliki kemampuan dan keterampilan di bidang teknis teknologi informasi.
- b) Peningkatan anggaran untuk pembangunan infrastruktur SIAK secara bertahap.
- c) Value Pemerintah harus dengan segera mewujudkan data kependudukan yang terpusat berskala nasional untuk mewujudkan integrasi data dan tertib administrasi kependudukan. Sehingga apabila hal tersebut dapat terwujud, maka akan dapat di integrasikan dengan bidang yang lain seperti Bank, perpajakan dan imigrasi.
- d) Pelayanan pendaftaran penduduk dipertahankan dan bila perlu lebih baik lagi sehingga masyarakat lebih aktif dalam memberikan informasi yang valid tentang pengurusan administrasi kependudukan.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### A. Buku

- Abdul Hakim, Nasution. (1992). *Panduan Berpikir dan Meneliti Ilmiah Secara Ilmiah Bagi Remaja*. Jakarta: PT Gramedia.
- Abidin, Anwar. (2005). *Public Services Delivery: Public Sector Governance nad Accountability Series*. The Wolrd Bank. Washington.
- Alfata, Hanif. (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Anto, M Moelono. (1994). *Faktor-Fkator Yang Mempengaruhi Investasi Swasta Di Indonesia*, Yogyakarta.
- Anoraga, Panji. (2001). *Psikologi Kerja*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- AA. Amir Prabu Mangkunegara. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama. Bandung.
- Budiarto, Widodo. (2005). *Perancangan Sistem Dan Aplikasi*. Mikrokontroler, Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Davis, Gordon B. (1985). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Dwiyanto, Indiahono. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Jogjakarta: Gava Media.
- Dadang Juliantara (ed), (2005) *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Pembaharuan*, Yogyakarta.
- Evans, D. And Yen, DC. (2006). *Government Information Quarterly DP*. 207-235.
- Feigenbaum, A.V. (1992) *Manajemen Dalam Kualitas Dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gardon, Davis. (1985). *Kerangka Dasar Sitem Informasi Manajemen*. Jakarta. Pustaka Binawan Persada.
- Gaster, Lucy. (1995). *Quality In Public Services Managers Choices*, Open University Pess, Buckingham, Philadelphia, USA.
- Gaspersz, Vicent. (1997). *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep, Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta. Pt. Gramedia Pustaka Jakarta.

- Herald, Setiadi, Zainal A. Hasibuan dan Husni Fahmi. (2007), *Perubahan Arsitektur Database dan Aplikasi Administrasi Kependudukan yang Sejalan dengan Otonomi Daerah*, Jurnal Sistem Informasi MTI UI Vol. 3 No.1
- Ibrahim. (2008). *Tiori Konsep Pelayanan Publik Implementasinya*. Bandar Maju, Bandung.
- Jasper, Farida. (2000). *Manajemen Jasa PendekatanTerpadu*. Edisi Pertama. Jakarta. Jakarta LPFE USAKTI.
- Jogiyanto, HM, (2003), *Sistem Teknologi Informasi*. Andi, Yogyakarta.
- (2005). *Sistem Teknologi Informasi Pendekatan Terintegrasi Konsep*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jones, C. (1991). *Pengaturan Kebijakan Publik*. Rajawali Pers, Jakarta.
- James SL. Yong (2003). *Enabling Publik Service Innovation In The Zist Century E-Goverment In Asia*.
- Kadir, A. (2009). *Pengenalan Sistem Informasi*. Andi Yogyakarta.
- Kumorotomo, W. (1992). *Etika Administrasi Negara*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Ladjamuddin, B. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rasyid, Ryaas. (1998). *Disentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia*. PT. Pustaka LP3ES. Jakarta.
- Ratminto, Atk. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta.
- Moelong. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Moelione, M Anton,. (1994). *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rieneka Cipta. Jakarta.
- Mustafadidjaya, AR (2003) *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: (SANKRI), LAN.
- Moenir, H. A. S, (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara Jakarta.
- Misuraca. (2009). *Kualitas Pelayanan E- Government Ditinjau Dari Penerapan E- Government*. Jakarta.

- Miles, Matthew B dan Huberman, A Michael. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. Universitas Indonesia Press.
- Nugraha, Rizki. (2009). *Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Sebagai Pengembangan E-Government menuju Good Governance*. UPI. Bandung.
- Ndraha, Taliziduhu. (2008). *Budaya Kerja*, Jakarta : BKU-MIP.
- Nugroho, Riant. (2006). *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Osborne, D & Gaebler, T (1993) *Reinventing Government*. Reading (MA): Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Pakde, Sofa. (2008). *Pengertian Administrasi Perpajakan, Kepatuhan, dan Pajak International*. [www.pajakonline.com](http://www.pajakonline.com).
- Putra, Gusti. (2006). *Sikap Tertib Administrasi Kependudukan Masyarakat Desa Panji*, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng Berdasarkan UU No. 23 tahun 2006.
- Rusli, Said. (1994) *Pengantar Ilmu Kependudukan*. LP3ES, Jakarta.
- Suciati, (2013). *Panduan Penulisan Proposal Dan Tugas Akhir Program Magister (TAMP)*. Penerbit Universitas Terbuka. Jakarta.
- Sudarmayanti. (2004). *Good Governance*. Bandar Maju, Bandung.
- Suyanto, Asep Herman. (2007). *Web Design Theory And Practices*. Andi. Yogyakarta.
- Septi Winarsi, Atik, Ratminto. (2012). *Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Simamora, Henry. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, STIE YKPN.
- Soejono, Ajie W. (2009), *Perancangan Sistem Informasi Kependudukan Kelurahan Karangwaru Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta*. Tesis.
- Sinambela, Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Penerbit. Bumi Aksara. Jakarta.
- Tangkilisan, H.N. (2003). *Implementasi Kebijakan Publik, Transformasi Pikiran George Edwards*. Lukan Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (1999). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Widodo, Joko. (2001) *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya. Ihsan Cedikia.

Wibawa, Samudra. (1994). *Kebijakan Publik, Proses Dan Analisis*, Intermedia, Jakarta.

## **B. Dokumen**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun (2014) *tentang Pemerintahan Daerah*.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum,

## **C. WEB**

([www.totalinfo.or.id](http://www.totalinfo.or.id)).

<http://mossofa.wordpress.com>.



**PEMERINTAH KOTA SUBULUSSALAM**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**  
JL. TEUKU UMAR NO. TELP. 0627 – 31265 SUBULUSSALAM

**SURAT IZIN PENGUMPULAN DATA PENELITIAN**

Nomor: U/00 / 309 / XII/2014

Sehubungan dengan surat permohonan Izin Pengumpulan Data Penelitian Nomor Istimewa Tanggal 12 Desember Tahun 2014 dari saudara Salmaza Nim 015355294 Mahasiswa Pascasarjana Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, Maka dengan ini Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam memberi Izin Pengumpulan Data Kepada :

Nama : Salmaza

Nim : 015355294

judul Tesis : “Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintahan Kota Subulussalam”

Demikian surat Izin Pengumpulan Data Penelitian ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Subulussalam, 15 Desember 2014  
Kepala Dinas Kependudukan dan  
Catatan Sipil Kota Subulussalam



**KABBIN BANCIN**

NIA 40580520198101 1 004



**PEMERINTAH KOTA SUBULUSSALAM**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**  
JL. TEUKU UMAR NO. TELP. 0627 – 31265 SUBULUSSALAM

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 1100/ 308 / XII/2014

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Salmaza

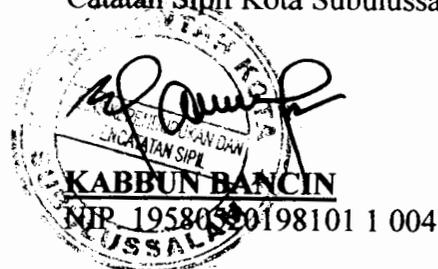
Nim : 015355294

Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka

Benar yang namanya tersebut diatas telah menyelesaikan pengumpulan data penelitian dengan baik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam dengan judul Tesis: “Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintahan Kota Subulussalam”.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Subulussalam, 22 Desember 2014  
Kepala Dinas Kependudukan dan  
Catatan Sipil Kota Subulussalam



**WAWANCARA**

Pedoman wawancara Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintahan Kota Subulussalam

No	Indikator	Jawaban		Keterangan
1	2	3		4
		Ya	Tidak	
1	Apakah Saudara memahami landasan hukum tentang administrasi kependudukan?			
2	Apakah Saudara dalam menjalankan tugas ada membentuk bidang baru selain di dinas yang saudara pimpin?			
3	Apakah pegawai saudara memahami mengenai peraturan hukum tentang SIAK?			
4	Apakah saudara memahami tentang sistem aplikasi administrasi kependudukan?			
5	Bagaimana penggunaan sistem aplikasi dalam pendaftaran penduduk di kota subulussalam?			
6	Apakah ada menggunakan jaringan online yang menghubungkan kecamatan dengan dinas?			
7	Bagaimana sistem pendaftaran penduduk di kota subulussalam?			
8	Apakah sarana prasarana untuk sistem aplikasi administrasi kependudukan sudah memadai?			

9	Apakah pegawai memahami mengoperasikan SIAK?			
10	Apakah dalam rekrutmen operator SIAK ada syarat khusus?			
11	Apakah banyak memberikan kritikan dan pujian kepada atlet?			
12	Apakah ada membuat pelatihan atau bimbingan untuk peningkatan kemampuan SDM pegawai saudara?			
13	Apakah sering melakukan sosialisasi tentang program pendaftaran kependudukan kepada masyarakat?			
14	Bagaimana tanggapan masyarakat tentang pendaftaran penduduk selama ini?			
15	Apakah dalam pendaftaran penduduk dikota subulussalam ada memberikan informasi terlebih dahulu?			
16	Bagaimana perlakuan saudara dalam melayani masyarakat pada saat pendaftaran penduduk?			
17	Apakah dalam melayani masyarakat saudara membeda-bedakan suku dan ras?			
18	Apakah saudara sering mengambil kebijakan diluar ketentuan hukum dalam pelayan masyarakat?			
19	Bagaimana sikap saudara bila masyarakat kurang memahi tentang pendaftaran penduduk?			

20	Bagaimana tanggapan warga atau masyarakat setelah pendaftaran penduduk dilakukan?			
21	Apakah dalam pendaftaran penduduk selalu melakukan koordinasi dengan pihak kecamatan?			
22	Apakah jaringan internet sudah terkoneksi antara kecamatan dengan dinas kependudukan dan catatan sipil?			
23	Apakah masyarakat sering melaporkan kejadian yang berkaitan dengan administrasi kependudukan?			

Banda Aceh, 18 Desember 2014

*RESPONDEN*

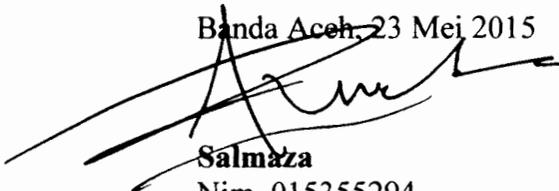
**LEMBAR OBSERVASI****Pedoman Observasi Penerapan Sistem Aplikasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintahan Kota Subulussalam**

No	Indikator	Jawaban		Keterangan		
		ada	Tidak	Jumlah	Baik	Tidak Baik
1	2	3		4		
1	Memeriksa buku kependudukan					
2	Jumlah komputer di dinas kependudukan dan catatan sipil					
3	Jumlah komputer di dinas kependudukan dan catatan sipil					
4	Memeriksa jumlah komputer di TPDK					
5	Jumlah printer					
6	Jumlah server					
7	Memeriksa databes					
8	Jumlah tower dikota subulussalam					
9	Memeriksa jaringan internet di kantor tingkat kecamatan					
10	Pelayanan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dikantor pusat.					
11	Mesin laminating					
12	Memeriksa adminstrasi kependudukan					
13	Melihat sistem kerja operator					
14	Memeriksa tower					

**BIODATA PENULIS**

Nama : Salmaza  
Nim : 015355294  
Program Studi : Administrasi Publik  
Tempat / Tgl Lahir : Aceh Selatan / 21 Desember 1967  
Riwayat Pendidikan : Lulus SD di Rundeng Pada Tahun (1980).  
: Lulus SMP di Langsa Pada Tahun (1983).  
: Lulus SMA di Langsa Pada Tahun (1986).  
: Lulus DIII APDN Di Banda Aceh Pada Tahun (1991).  
: Lulus SI KEU Daerah IIP Di Jakarta Pada Tahun ( 1996).  
Riwayat Pekerjaan :  
Tahun 1996 s/d 1997 Sebagai Sekwilcam di Sp. Kanan  
Tahun 1997 s/d 2000 Sebagai Camat Pembangunan Gunung Meriah di Aceh Singkil.  
Tahun 2000 s/d 2001 Sebagai Plt Camat Rundeng di Aceh Singkil.  
Tahun 2001 s/d 2003 Sebagai Pj Camat Rundeng di Aceh Singkil.  
Tahun 2003 s/d 2006 Sebagai Camat Sp. Kiri di Aceh Singkil.  
Tahun 2006 s/d 2007 Sebagai Staf Sekda di Kabupaten Aceh Singkil.  
Tahun 2007 Sebagai PLH Asisten Adm dan Pembinaan Aparatur Sekdako di Kota Subulussalam.  
Tahun 2007 s/d 2009 Sebagai Kadis Perhubungan di Kota Subulussalam.  
Tahun 2009 s/d 2012 Sebagai Kadis Catatan Sipil dan Kependudukan di Kota Subulussalam.  
Tahun 2012 s/d 2014 Sebagai Kepala Dinas Pendidikan, Kebudayaan Pemuda dan Olahraga di Subulussalam  
Tahun 2014 s/d Sekarang Sebagai Wakil Walikota Subulussalam di Subulussalam.

Banda Aceh, 23 Mei 2015



**Salmaza**  
Nim. 015355294