

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini mengangkat masalah mengenai Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Proses Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Nias selatan. SIAK merupakan sistem yang berfungsi untuk mengelola data-data kependudukan yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan sehingga tertib administrasi dapat tercapai. Seperti yang diketahui, Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dengan jumlah penduduk yang sangat besar serta persebaran yang tidak merata menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan. Permasalahan tersebut antara lain adalah kemiskinan, kesehatan dan pengangguran. Menyikapi berbagai permasalahan itu pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk mampu membuat pemetaan yang tepat guna menanggulangi masalah kependudukan baik di tingkat lokal maupun nasional. Data tersebut diperlukan untuk mampu membuat sebuah program dalam rangka pengendalian jumlah pertumbuhan dan pemerataan persebaran penduduk. Selain itu informasi juga sangat di butuhkan dalam penyusunan strategi dalam upaya menanggulangi permasalahan kependudukan.

Kemajuan teknologi khususnya di bidang informasi pada dasa warsa terakhir ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini disebabkan karena semakin pentingnya informasi dan pengolahan data di dalam aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi, dalam hal ini penggunaan komputer dan jaringan internet dapat menunjang pengambilan keputusan di dalam organisasi - organisasi modern yang memungkinkan pekerjaan-pekerjaan di dalam organisasi modern dapat diselesaikan secara tepat, akurat, dan efisien.

Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat kini menimbulkan suatu revolusi baru, yaitu peralihan dari sistem kerja yang konvensional ke era digital. Pada instansi pemerintah, perubahan ini ditandai dengan ditinggalkannya pemerintahan tradisional (*traditional government*) yang identik dengan paper based administration menuju *electronic government* atau e-government.

Melalui e-government, pemerintah akan dikelola melalui jaringan teknologi dan berbasis data untuk berbagai kepentingan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Pada saat ini teknologi informasi dan komunikasi juga telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hampir semua aspek terutama pada sektor pemerintahan. Hal ini sangat mendukung berbagai macam kegiatan pemerintah, termasuk dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. Seperti yang telah dijelaskan bahwa Indonesia merupakan negara berkembang dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi serta penyebarannya yang tidak merata menimbulkan berbagai macam masalah terutama dalam administrasi kependudukan, oleh karena itu para penyelenggara negara dituntut untuk bekerja lebih keras mulai dari pemerintah tingkat pusat hingga ke tingkat pemerintah paling bawah terkait dengan pengumpulan data kependudukan secara lengkap dan akurat serta sesuai yang di butuhkan dalam rangka memenuhi informasi mengenai kependudukan untuk merumuskan sebuah kebijakan ataupun program dalam menanggulangi permasalahan dalam administrasi kependudukan. Untuk itu Pemerintah Pusat telah menyiapkan suatu sistem yang diberi nama “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan” (SIAK).

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapailah tertib administrasi serta membantu bagi petugas di jajaran pemerintah Daerah Kabupaten atau Kota khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan diatur dalam Keputusan Presiden (Keppres) No. 88/2004 tentang pengelolaan administrasi kependudukan Sesuai dengan Undang-Undang (UU) No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan data kependudukan ditingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan yang selanjutnya memasukan data-data tersebut kedalam satu pusat data (data center) di Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan.

SIAK dalam pengelolaan pendaftaran penduduk ini merupakan salah satu jenis perangkat lunak (software) yang dapat digunakan untuk membantu proses pengelolaan data kependudukan pada satu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dimaksudkan untuk:

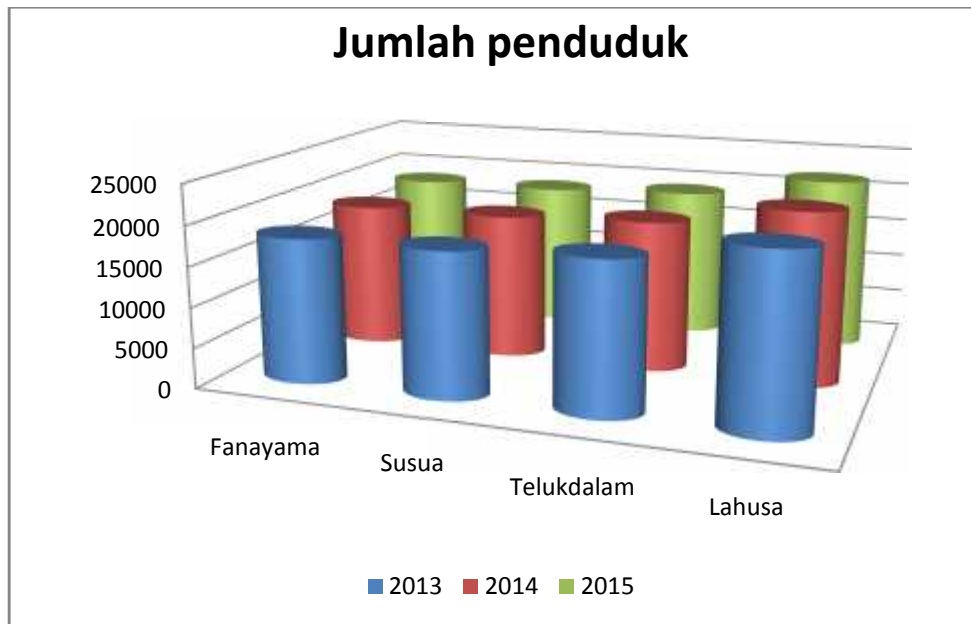
1. Terselenggaranya Administrasi Kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib,
2. Terselenggaranya Administrasi Kependudukan yang bersifat universal, permanen, wajib, dan berkelanjutan,
3. Terpenuhi hak penduduk di bidang Administrasi Kependudukan dengan pelayanan yang profesional, dan

4. Tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

Pada dasarnya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan data Kependudukan dari seluruh wilayah Indonesia dalam suatu jaringan integral yang di dalamnya semua adalah data kependudukan di daerah-daerah yang saling terkoneksi. Koneksi SIAK ini berlangsung mulai dari tingkat desa, kelurahan, kecamatan hingga kabupaten/kota dan propinsi. Dengan adanya sistem ini data kependudukan dari Sabang sampai Merauke bisa di lihat dan di monitor dari pusat, sistem SIAK ini menyebabkan data kependudukan bersifat aktual, dalam artian jumlah penduduk dalam suatu wilayah dapat di ketahui perkembangannya.

Dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, setiap pemerintah kabupaten/kota diwajibkan untuk melaksanakan kebijakan tersebut, tidak terkecuali halnya dengan pemerintah Kabupaten Nias Selatan. Tujuan dari Undang-Undang ini tidak lain dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan, menjamin ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK), serta ketunggalan dokumen dalam rangka mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan.

Kabupaten Nias Selatan dengan wilayah yang cukup luas serta banyaknya pulau – pulau juga memiliki tingkat pertumbuhan masyarakat yang tinggi dan penyebarannya yang cukup luas. Berikut adalah grafik mengenai pertumbuhan jumlah penduduk menurut kecamatan di Kabupaten Nias Selatan Tahun 2013, 2014, dan 2015.



Berdasarkan data di atas terlihat bahwa jumlah penduduk Nias Selatan cukup tinggi dengan persebarannya yang luas. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan, perkembangan jumlah penduduk setiap tahunnya terus bertambah. Pada tahun 2015 jumlah penduduk Nias Selatan adalah 308.281 sedangkan pada Tahun 2016 jumlah penduduk mengalami peningkatan yaitu 403.304 jiwa, dimana jumlah laki-laki 203.523 jiwa sedangkan jumlah perempuan yaitu 199.781 jiwa. Dengan jumlah penduduk yang cukup tinggi ini, SIAK sangat berperan penting dalam melakukan pemetaan data kependudukan serta melakukan pengelolaan data demi tercapainya tertip administrasi, sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat. Dengan adanya SIAK seharusnya pengelolaan data sudah lebih mudah, cepat dan akuntabel.

Seperti yang telah diketahui, Kabupaten Nias Selatan memiliki jumlah penduduk yang cukup besar serta penyebarannya yang tidak merata. Dengan adanya penerapan SIAK seharusnya pengelolaan data kependudukan sudah lebih mudah dan akuntabel, namun kenyataan dilapangan masih banyak permasalahan dalam pengelolaan data kependudukan. Masalah mendasar dalam

administrasi kependudukan adalah yang berkenaan dengan penduduk. Sampai sekarang di wilayah Kabupaten Nias Selatan, dimana Pemerintah Daerah menganggap yang perlu didaftar hanyalah penduduk resmi saja, yang berarti menggunakan konsep *de jure*. Padahal dalam Undang-Undang RI No. 23 tahun 2006 ditegaskan bahwa pelaksanaan pendaftaran penduduk didasarkan pada azas domisili atau tempat tinggal (*de facto*). Namun hingga saat ini masih terdapat beberapa masalah terkait pengurusan mengenai administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan. Seperti halnya dalam pengurusan KK dan Akte Kelahiran, masyarakat sering mengeluh karena waktu yang digunakan saat pengurusan KK dan Akte Kelahiran tersebut memakan waktu yang cukup lama.

Pada saat melakukan pra-penelitian di kantor DUKCAPIL Kabupaten Nias Selatan dan melakukan wawancara singkat dengan salah seorang warga yang sedang mengurus akta kelahiran, mengaku bahwa Ia harus menunggu beberapa hari untuk dapat memperoleh akta kelahiran. Selain permasalahan waktu dalam pengurusan tentang administrasi, hingga saat ini masih terdapat masyarakat yang tidak terdaftar dalam administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Kabupaten Nias Selatan, seharusnya dengan diterapkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) seluruh masyarakat sudah terdaftar serta tidak perlu menunggu lama dalam pengurusan administrasi kependudukan sebab sistem ini sudah berbasis online.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan pada tahun 2011 oleh Idil Fikri mahasiswa Universitas Sumatera Utara yang berjudul “ Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam proses Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan”, bahwa Pelaksanaan SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan secara umum telah terlaksana dengan baik dan mampu meningkatkan

mutu pelayanan kepada masyarakat walaupun masih terdapat hambatan-hambatan di beberapa hal. Yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan yang baik serta Permasalahan yang ada dalam pelaksanaan SIAK adalah dikarenakan masih minimnya profesionalisme aparat dan juga minimnya tingkat kesadaran masyarakat dalam hal tertib kependudukan.

Dengan adanya SIAK, seharusnya pelayanan terhadap administrasi kependudukan sudah harus lebih baik, karena tujuan diterapkannya SIAK tidak lain adalah untuk meningkatkan sistem pelayanan administrasi kependudukan bagi seluruh warga Nias Selatan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait **“Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Proses Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.”**

1.2 Perumusan Masalah

Dalam mengadakan penelitian, perlu dirumuskan masalah secara jelas untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah penelitian yang akan di lakukan sebagai berikut: “ Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Proses Pelyanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana Implementasi dari Sistem Informasi administrasi Kependudukan dalam Proses Pelayanan di dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.

1.3.2 Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Proses Pelayanan di dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Peneliti

Bagi peneliti berguna sebagai suatu sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis dan metodologi serta memiliki kemampuan dalam menganalisis setiap gejala dan permasalahan di lapangan.

1.4.2 Bagi Dinas Kependudukan

Sebagai masukan bagi dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan, untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam proses pelayanan kepada masyarakat terkait tentang administrasi kependudukan

1.4.3 Bagi Akademis

Bagi kalangan akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bahan referensi penelitian di bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Terkhusus bagi program studi Ilmu Administrasi Negara dapat menjadi acuan atau bahan pertimbangan bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian.

1.4.4 Bagi Masyarakat

Penelitian ini untuk memberikan gambaran secara objektif kepada masyarakat terkait mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang dalam penelitian kali ini adalah terkait dengan administrasi kependudukan yang di selenggarakan oleh pemerintah.

BAB II

LANDASAN TORI

Dalam setiap penelitian harus mempunyai kejelasan titik tolak yang menjadi landasan berpikir bagi proses penelitian dalam menyoroiti berbagai permasalahan yang di teliti. Teori adalah seperangkat konstruksi (konsep), defenisi, proposisi dan berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena.¹

Teori merupakan konseptualisasi yang umum. Konseptualisasi atau sistem pengertian ini diperoleh melalui jalan yang sistematis. Suatu teori harus dapat di uji kebenarannya, bila tidak, dia bukan suatu teori. Adanya landasan teoritis merupakan ciri bahwa penelitian ini merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data.²

2.1 Implementasi Kebijakan Publik

2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik

Dalam peningkatan pelayanan, pemerintah mengeluarkan kebijakan – kebijakan yang sering kita kenal dengan sebutan kebijakan publik. Kebijakan ini dikeluarkan oleh pemerintah disegala bidang, mulai dari bidang kesehatan, kesejahteraan sosial, pendidikan pembangunan ekonomi sampai dengan bidang kependudukan.

Pada dasarnya, terdapat banyak defenisi mengenai apa yang dimaksud dengan kebijakan (policy). Setiap defenisi tersebut memberikan penekanan arti yang berbeda – beda yang tentunya

¹ Sugiyono, **Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R & D**, Bandung: Alfabeta, 2010, hal 52

²Ibid, hal. 52

sesuai dengan pandangan setiap para ahli dengan latar belakang masing – masing yang berbeda – beda pula dalam mendefenisikannya.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, kebijakan diartikan sebagai serangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam melaksanakan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak (tentang pemerintah, organisasi, dsb.); pernyataan cita – cita, tujuan, prinsip dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran. Secara umum kebijakan publik adalah kebijakan – kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sebagai pembuat kebijakan untuk mencapai tujuan – tujuan tertentu di masyarakat dimana penyusunannya melalui berbagai tahap. Kebijakan publik yang dirumuskan dan di formulasikan melalui serangkaian proses kebijakan publik, jika tidak diimplementasikan maka kebijakan itu tidak berarti apa – apa dan tidak mempunyai dampak apa – apa. Kebijakan hanyalah sebuah dokumen politik apabila ia tidak mengikuti tindakan konkrit.

Irawan Suntoro dan Hasan Hariri dalam buku yang berjudul Kebijakan Publik mengutip pendapat Thoha, dalam arti luas kebijakan mempunyai dua aspek pokok yaitu:

Pertama, kebijakan merupakan praktika sosial, bukan event yang tunggal atau terisolir. Kebijakan yang dihasilkan pemerintah berasal dari segala kejadian dalam masyarakat dan dipergunakan pula untuk kepentingan masyarakat. Pratika sosial merupakan persoalan atau problema masyarakat, problema ini kemudian dijadikan isu. Isu inilah yang selanjutnya dapat menjadi kebijakan. Oleh karena itu, kebijakan tumbuh dari suatu peristiwa yang benar-benar terjadi dalam suatu praktika dari masyarakat. Kedua, kebijakan adalah suatu peristiwa yang ditimbulkan untuk mendamaikan “*claim*” dari pihak-pihak yang konflik, atau untuk menciptakan “*incentive*” bagi tindakan bersama bagi pihak-pihak yang ikut menetapkan tujuan tetapi mendapatkan perlakuan yang tidak rasional dalam usaha bersama tersebut.³

Ahli lainnya, William N. Dunn menyebut pengertian kebijakan publik dalam bukunya yang berjudul Analisis Kebijakan Publik, pengertiannya sebagai berikut : “ kebijakan publik (

³Irawan Suntoro dan Hasan Hariri, **Kebijakan Publik**, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015 Hal 2

public policy) adalah pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan – keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah .“⁴ Hertsel Nogi S. Tingkilisan dalam bukunya yang berjudul kebijakan publik yang membumi mengutip pendapat Thomas R. Dye yang mengartikan *public policy is whatever goverment choose to or not to do.*⁵

Dalam proses perumusan kebijakan publik harus melibatkan seluruh stakeholder untuk ikut mengambil bagian. Seluruh usulan stakeholder dapat dimasukkan sebagai referensi pembuatan kebijakan publik. Selanjutnya, segala macam referensi tersebut dicoba untuk diwujudkan dalam bentuk kebijakan publik. Berdasarkan pengertian dan elemen yang terkandung dalam kebijakan maka kebijakan publik yang dibuat adalah dalam rangka untuk memecahkan suatu masalah dan untuk mencapai tujuan serta sasaran tertentu yang diinginkan.

Adapun pendapat lain yang mengemukakan pengertian mengenai kebijakan adalah H. Hugh Heglo menyebutkan kebijakan sebagai:

“ *a course of action intended to acomplish some and* “ atau sebagai suatu tindakan yang bermaksud untuk mencapai tujuan tertentu. Pertama adalah tujuan. Tujuan yang dimaksud adalah tujuan tertentu yang dikehendaki untuk dicapai (*the disired ends to be acbieved*), bukan hanya tujuan yang sekedar yang diinginkan saja. Dalam kehidupan sehari – hari tujuan yang hanya diinginkan saja bukanlah tujuan melainkan sekedar keinginan. Kedua, rencana atau proposal yang merupakan alat atau cara tertentu untuk mencapainya. Ketiga, program atau cara tertentu yang telah mendapat persetujuan dan pengesahan untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Keempat, keputusan. Yakni keputusan tertentu yang diambil untuk menentukan tujuan, membuat dan menyesuaikan rencana, serta melaksanakan dan mengevaluasi program, kelima, dampak yakni dampak yang timbul dari suatu program dalam masyarakat.⁶

⁴William N. Dunn, **Analisis Kebiakan Publik**. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada, 2013 Hal 132

⁵Okke Wijayanti, **Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dan Kartu Tanda Penduudmk Elektronik Dalam Peningkatan Pelayanan Publik**, Skripsi Serjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Uiversitas Bandar Lampung, Bandar Lampung: 2017, hal. 13

⁶Evania Natasia Sembiring, **Implemetasi Program Keluarga Harapan Di Kecamatan Medan Baru**, Skripsi Sarjaa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen, Medan: 2016, hal. 13

Pengertian kebijakan publik dalam rangkaian kata *public policy* memiliki tiga konotasi, yaitu: pemerintah, masyarakat dan umum. Hal ini dapat dilihat dalam dimensi subjek, objek dan lingkungan dari kebijakan. Dalam dimensi subjek, kebijakan publik adalah kebijakan dari pemerintah, sehingga salah satu ciri kebijakan adalah “ *what government do or not to do* “. Kebijakan merupakan bagian dari analisis kebijakan yang lebih bersifat berkenaan dengan prosedur dan manfaat dari kebijakan. Menurut David Easton yang dikutip Marlan Hutahaean dalam bukunya yang berjudul Pengantar Studi Kebijakan Publik, “ *Public policy is the authoritative allocation of values for the whole society* ”⁷. Jadi menurut penulis dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengambil sebuah keputusan yang tepat untuk mencapai sebuah tujuan tertentu yang akan ditetapkan sebagai bentuk dari tindakan nyata.

2.1.2 Ciri dan jenis Kebijakan Publik

Kebijakan publik tidak dapat lepas dari ciri dan jenisnya, dimana pemerintah harus memperhatikan hal tersebut dalam menerapkan sebuah kebijakan di sebuah lembaga. Ciri ini harus dimiliki pemerintah agar kebijakan yang dibuat dapat dijalankan dengan baik, efektif dan efisien dalam proses pelaksanaannya. Selain itu jenis kebijakan juga dapat menjadi dasar pemerintah untuk melihat efektif atau tidak kebijakan yang akan diterapkan itu.

Easton dalam Jaya yang dikutip dalam skripsi Rachmat Kurniawan menerangkan ciri kebijakan publik yang utama disebut sebagai orang-orang yang memiliki wewenang dalam sistem politik, yakni para tetua adat, para ketua suku, para eksekutif, para legislator, para hakim,

⁷Marlan Hutahaean, **Pengantar Studi Kebijakan Publik**, Yogyakarta, Pustaka Sutra: 2008, hal. 23

para administrator, para Raja/Ratu dan lain sebagainya.⁸ Mereka inilah yang selanjutnya menurut Easton yang merupakan orang-orang yang dalam kesehariannya terlibat dalam urusan-urusan politik dan dianggap oleh sebagian warga sebagai pihak yang bertanggungjawab atas urusan-urusan politik dan berhak untuk mengambil tindakan-tindakan tertentu.

Di negara-negara yang menganut paham demokrasi kontitutional, kebijakan publik itu dibuat dan dijalankan oleh “ *people who have been authorized to act by popuuler consent and in accordance with established norms and procedur* “ (orang yang telah diberi wewenang untuk bertindak dengan persetujuan populer dan sesuai dengan norma-norma dan prosedur). Di negara-negara demokratis sepertiIndonesia kebanyakan para pembuat kebijakan pubki terdiri dari pejabat-pejabat yang dipilih (elected officials). Seperti pejabat-pejabat dilembaga legislatif (Dewan Perwakilan Rakyat) maupun lembaga eksekutif (Presiden/wakil Presiden).

Kebijakan publik pada hakekatnya merupakan sebuah aktivitas yang khas, dalam artian mempunyai ciri-ciri tertentu yang tidak dimiliki oleh jenis kebijakan lain. Ciri-ciri khusus yang melekat pada kebijakan-kebijakan publik bersumber pada kenyataan bahwa kebijakan itu lazimnya dipikirkan, didesain, dirumuskan dan diputuskan oleh mereka yang memiliki otoritas dalam sistem politik yaitu: eksekutif, legislatif, yudikatif, hakim, administrator. Mereka inilah yang dalam kesehariannya terlibat secara langsung dalam urusan-urusan politik dalam sistempolitik dan dianggap sebagai pihak yang mempunyai kapasitas dan bertanggungjawab atas urusan-urusan politik. Berdasarkan konsep ciri-ciri kebijakan publik tersebut, Irawan Suntoro dan Hasan Hariri dalam buku Kebijakan Publik mengutip pendapat Wahab yang menyatakan secara rinci konsep kebijakan publik, yaitu:

⁸Rachmat Kurniawan, **Analisis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang Dalam Penyalenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk**, Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasana Serang, Serang: 2015, hal 20

pertama, kebijakan publik lebih merupakan tindakan yang disengaja yang dilakukan dan mengarah pada tujuan tertentu. Kedua, kebijakan pada hakikatnya terdiri atas tindakan-tindakan yang saling berkaitan dan berpola, mengarah pada tujuan tertentu yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah dan bukan keputusan-keputusan yang berdiri sendiri. Ketiga, kebijakan ini ialah apa yang nyatanya dilakukan pemerintah dalam bidang-bidang tertentu. Keempat, kebijakan publik mungkin berbentuk positif mungkin pula negatif. Dari beberapa pemaparan diatas penulis menyimpulkan bahawa ciri dari kebijakan publik yaitu dilakukan oleh orang-orang yang memiliki wewenang dan kekuasaan dalam bidang pemerintahan serta bidang poliitk, dimana berupa tindakan-tindakan yang saling berkaitan dan berpola, mengarah pada tujuan tertentu dan dapat berbentuk positif dan negatif.⁹

Sedangkan Nugroho membagi kebijakan publik menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Kebijakan berdasarkan dari maknanya, dibagi menjadi dua, yaitu:
 - Hal-hal yang diputuskan pemerintah untuk dikerjakan (kebijakan publik memilih)
 - Hal-hal yang diputuskan untuk tidak dikerjakan atau dibiarkan (kebijakan publik tidak memilih)
2. Kebijakan berdasarkan dari bentuknya, dibagi menjadi dua kelompok, yaitu:
 - Kebijakan dalam bentuk peraturan-peraturan pemerintah yang tertulis dalam bentuk peraturan perundang-undangan
 - Kebijakan dalam bentuk peraturan-peraturan tidak tertulis namun disepakati, yaitu yang disebut *konvensi-konvensi*
3. Kebijakan berdasarkan karakternya, kebijakan publik dibagi menjadi dua, yaitu:
 - Regulaif versus dereguaatif atau restiktif versus non-restriktif, jenis ini adalah jenis kebijakan yang menerapkan hal-hal yang dibatasi dan hal-hal yang dibebaskan dari pembatasan-pembatasan
 - Alokatif versus distributive/redistributif, kebijakan ini biasanya berupa kebijakan-kebijakan yang berkenaan dengan anggaran atau keuangan publik.¹⁰

2.1.3 Tahap-Tahap kebijakan Publik

Proses pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Oleh karena itu beberapa ahli politik yang menaruh minat untuk mengkaji kebijakan publik membagi proses-proses penyusunan kebijakan publik kedalam beberapa tahap. Tujuan pembagian seperti ini adalah untuk memudahkan kita dalam mengkaji kebijakan publik. Namun demikian, beberapa ahli mungkin membagi tahap-

⁹Irawan Suntoro dan Hasan Hariri, **Kebijakan Publik**, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015, hal 11

¹⁰Riant Nugroho, **Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang: Model-Model Perumusan, Implementasi, dan Evaluasi**, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006, hal. 23-24

tahap ini dengan urutan yang berbeda. Tahap-tahap dalam proses pembuatan kebijakan publik menurut William N. Dunn adalah sebagai berikut:

- a. Penyusunan Agenda
Para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Banyak masalah yang tidak disentuh sama sekali, sementara lainnya ditunda untuk waktu lama.
- b. Tahap Formulasi Kebijakan
Para pejabat merumuskan alternatif kebijakan untuk mengatasi masalah. Alternatif masalah melihat perlunya membuat perintah eksekutif keputusan peradilan dan tindakan legislatif.
- c. Tahap Adopsi Kebijakan
Alternatif kebijakan yang diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif konsensus diantara direktur lembaga atau keputusan peradilan
- d. Tahap Implementasi Kebijakan
Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administratif yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia.
- e. Tahap Penilaian Kebijakan
Unit-unit pemeriksa dan akuntansi dalam pemerintah menentukan apakah badan-badan eksekutif, legislatif, dan peradilan memenuhi persyaratan Undang-undang dalam pembedaan kebijakan dan pencapaian tujuan. Undang-undang dalam pembuatan kebijakan dan pencapaian tujuan.¹¹

2.1.4 Implementasi Kebijakan Publik

Untuk dapat melaksanakan kebijakan yang sudah ada maka tahap selanjutnya yang perlu dilakukan adalah mengimplementasikan kebijakan yang sudah dipilih sebelumnya. Implementasi kebijakan merupakan salah satu proses dari kebijakan publik dan merupakan suatu tahap yang krusial dalam proses pelaksanaannya. Implementasi kebijakan merupakan tahap pelaksanaan program yang memiliki tujuan dan sasaran dalam formulasi kebijakan. Dalam mengimplementasikan kebijakan tiap instansi pemerintah memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan program dan penggunaan anggaran untuk pelaksanaan kebijakan tersebut. Sebab implementasi kebijakan merupakan upaya pemerintah untuk melaksanakan salah satu tugas pokoknya.

¹¹William N. Dunn, *Op.cit.* Hal 24

Implementasi kebijakan adalah apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program diberlakukan atau dirumuskan. Hal yang merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan yaitu peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan atau legislasi kebijakan publik, baik itu menyangkut usaha-usaha memberikan dampak/akibat tertentu pada masyarakat maupun peristiwa-peristiwa. Pada dasarnya, implementasi merupakan apa yang terjadi setelah Undang-undang diterapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Istilah implementasi menunjukkan pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah

Meter dan Horn yang dikutip Muhammad Ridha dalam bukunya Pengantar Kebijakan Publik mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai berikut:

Implementasi pada intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to delivery policy output*) yang dilakukan oleh para implementator kepada kelompok sasaran sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Tujuan kebijakan diharapkan akan muncul manakala *policy output* dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh kelompok sasaran sehingga dalam jangka panjang hasil kebijakan akan mampu diwujudkan.¹²

Proses implementasi kebijakan menjadi sesuatu yang penting sekaligus tidak mudah untuk dilakukan. Terdapat sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi keefektifan implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut antara lain seperti dikemukakan oleh Edward, yaitu:

1. Komunikasi, implementator atau pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan sehingga mengurangi distorsi implementasi.
2. Sumber daya, meliputi sumber daya manusia dan kompetensi dari pelaksana dan sumber daya finansial.
3. Disposisi, merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki implementator seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Apabila pelaksana kebijakan memiliki

¹²Muhammad Ridha, **Pengantar Kebijakan Publik**, Yogyakarta: Calpulis, 2016, hal 81

disposisi yang baik maka pelaksana tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.¹³

Tahap implementasi adalah proses untuk mewujudkan tujuan kebijakan yang sering disebut sebagai tahap yang penting (*critical stage*). Disebut penting karena tahapan ini merupakan “jembatan” antara dunia konsep dan dunia realita. Dunia konsep yang dimaksudkan disini tercermin dalam kondisi ideal, sesuatu yang dicita-citakan untuk diwujudkan sebagaimana terformulasikan dalam dokumen kebijakan. Sementara dunia nyata adalah realitas dimana masyarakat sebagai kelompok sasaran, dimana kebijakan sedang bergelut dengan berbagai persoalan sosial, ekonomi, dan politik.

Dalam proses implementasi kebijakan, sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan pelaksana, lebih dari itu menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat, yang pada giliran berikutnya berpengaruh terhadap dampak yang diharapkan (*intended impact*) maupun yang tidak diharapkan (*spillover/negative impact*). Oleh karena itu, suatu kebijakan pada umumnya akan senantiasa ditransformasikan melalui tindakan implementasi, sehingga secara simultan mengubah sumber-sumber dan tujuan-tujuan. Tindakan yang demikian itu, bukan hanya sekedar merancang bangun kebijakan, akan tetapi merancang bangun kembali kebijakan sepanjang waktu.

Adapun yang menjadi tahap-tahap dalam implementasi menurut Muhammad R. Suaib, yaitu:

1. Output kebijakan (keputusan-keputusan) dari badan pelaksana
2. Kepatuhan dari kelompok sasaran terhadap keputusan yang dimaksud
3. Dampak nyata keputusan-keputusan badan-badan pelaksana

¹³Idil Fikri, **Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Proses Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan**, Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, Medan: 2011, hal. 23

4. Persepsi terhadap dampak keputusan dimaksud
5. Evaluasi sistem politik terhadap Undang-undang yakni berupa perbaikan mendasar dalam contennya¹⁴

Implementasi suatu kebijakan, didalamnya akan selalu mengandung risiko untuk gagal. Disini, ukuran kegagalan implementasi tentunya dengan melihat kembali apa sebenarnya dampak yang dipersepsikan oleh para pembuat kebijakan dengan melihat kembali dampak tersebut, diperoleh pengetahuan seberapa jauh rentang biasanya. Rentang bias inilah yang disebut *implementation gap*. Besar kecilnya reng bias ini, sangat tergantung kepada kemampuan pejabat pelaksana (*implementation capacity*). Disadari bahwa kegagalan implementasi kebijakan, tidak saja terletak pada *capacity* pejabat pelaksananya saja. Kegagalan kebijakan (*policy failure*) dari sisi *internal factors*, tidak terimplementasikan sesuai dengan rencana (*non implementation*) karena: pertama, tidak adanya kerja sama dari berbagai pihak-pihak yang terlibat. Kedua, pihak yang terlibat bekerja tidak efisien. Ketiga, pihak yang terlibat tidak menguasai permasalahannya. Dan keempat, permasalahan yang digarap diluar jangkauan kekuasaanya.

Kegagalan ataupun keberhasilan implementasi suatu kebijakan dalam mewujudkan tujuan kebijakan yang telah digariskan, dalam literatul studi implementasi kemudian dikonseptualisasikan sebagai kinerja implementasi. Kinerja implementasi inilah yang kemudian menjadi salah satu fokus perhatian yang penting dalam studi implemtasi. Dalam oxford English Dictionary mendefenisikan kinerja sebagai: “ *The accomplishment, execution, carryng out working out, of anything ordered our undertaken*”. Dari defenisi tersebut kinerja dapat diartikan sebagai keberhasilan suatu tindakan, tugas, atau operasi yang dilakukan oleh orang, kelompok orang, atau organisasi. Kinerja dengan demikiann dapat merujuk pada keluaran (ouput), hasil (out come), atau pencapaiam (acomplishment).

¹⁴Ibid,hal 83

Jika dikaitkan dengan kebijakan, maka kinerja suatu kebijakan dapat didefinisikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian implementasi dalam mewujudkan sasaran-sasaran suatu kebijakan, baik itu berupa keluaran kebijakan (*policy output*), maupun hasil kebijakan (*policy outcome*). Kinerja implementasi suatu kebijakan paling tidak dipengaruhi oleh empat faktor fundamental, yaitu :

1. Kebijakan itu sendiri yang berkaitan dengan kualitas dan tipologi kebijakan yang diimplementasikan.
2. Kapasitas organisasi yang diberikan mandat untuk mengimplementasikan kebijakan
3. Kualitas SDM aparatur yang bertugas mengimplementasikan kebijakan
4. Kondisi lingkungan sosial, ekonomi dan politik dimana kebijakan tersebut diimplementasikan

Untuk dapat menentukan tinggi rendahnya kinerja implementasi suatu kebijakan maka penilaian terhadap kinerja (*performance measurement*) merupakan sesuatu yang penting. Selain itu. Pada akhirnya keberhasilan implementasi dapat dilihat dari terjadinya kesesuaian antara pelaksanaan atau penerapan kebijakan dengan desain, tujuan, sasaran, dan kebijakan itu sendiri dapat memberikan dampak dan hasil yang baik bagi pemecahan permasalahan yang dihadapi, serta dalam implementasinya mampu menyentuh kepentingan publik.

2.2 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

2.2.1 Pengertian Sistem dan Informasi

Banyak aktivitas manusia yang berhubungan dengan sistem informasi. Tidak hanya di negara-negara maju, di Indonesia juga sistem informasi telah banyak diterapkan di mana-mana, seperti di kantor, di pasar swalayan, di bandara dan bahkan dirumah ketika pemakai

bercengkrama dengan dunia internet. Entah disadari atau tidak sistem informasi telah banyak membantu manusia.

Menurut Kumorotomo: “Sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu”.¹⁵ Beberapa pendapat mengatakan hal yang sama bahwa suatu sistem adalah seperangkat bagian yang saling tergantung. Ahli lainnya Gordon B.Davis mendefinisikan: “Sistem terdiri dari bagian-bagian yang saling beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran yang dimaksud”.¹⁶

Jadi sistem merupakan sekelompok unsur yang berhubungan erat satu dengan lainnya dan memiliki satu tujuan tertentu. Sebuah sistem hampir selalu terdiri dari beberapa subsistem kecil yang masing-masing melakukan fungsi khusus yang penting untuk mendukung sistem yang lebih besar, tempat subsistem-subsistem tersebut berada. Pada dasarnya, sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan, sebagai gambaran jika dalam sebuah sistem terdapat elemen yang tidak memberikan manfaat dalam mencapai tujuan yang sama, maka elemen tersebut dapat dipastikan bukanlah bagian dari sistem¹⁷.

Salah satu elemen penting atau lingkup dari sistem adalah informasi. Selain itu informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam manajemen modern. Kini, istilah manajemen informasi sangatlah populer. Yang dimaksud manajemen informasi tidak lain adalah segala

¹⁵Idil Fikri, **Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Proses Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan**, Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, Medan: 2011, hal 24

¹⁶Idil Fikri, *Ibid*, hal 25

¹⁷Abdul Kadir, **Pengantar Sistem Informasi**, Yogyakarta : Andi, 2003 Hal 54

kegiatan yang berkaitan dengan perolehan informasi, penggunaan informasi seefektif mungkin, dan juga pembuangan terhadap informasi (yang tidak berguna lagi) pada waktu yang tepat.¹⁸

McFadden, dkk mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut.¹⁹ Informasi itu sendiri memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Benar atau salah. Dalam hal ini, informasi berhubungan dengan kebenaran terhadap kenyataan. Jika penerima informasi yang salah mempercayainya, efeknya seperti kalau informasi itu benar
2. Baru. Informasi benar-benar baru bagi sipenerima
3. Tambahan. Informasi dapat memperbaharui atau memberikan perubahan terhadap informasi yang telah ada
4. Korektif. Informasi dapat digunakan untuk melakukan koreksi terhadap informasi yang telah ada.
5. Penegas. Informasi dapat mempertegas informasi yang telah ada sehingga keyakinan terhadap informasi semakin meningkat.²⁰

Informasi pada dasarnya merupakan sumber daya bagi organisasi. Informasi akan memiliki nilai ekonomis apabila informasi tersebut dapat mendukung keputusan dalam pengalokasian semua sumber daya yang dimiliki organisasi. Berbicara mengenai sistem informasi, sesungguhnya yang dimaksud dengan sistem informasi tidak harus melibatkan komputer. Istilah sistem informasi juga sering dikacaukan dengan sistem informasi manajemen (SIM). Kedua hal ini tidaklah sama. SIM merupakan salah satu jenis sistem informasi, yang secara khusus ditujukan untuk menghasilkan informasi bagi pihak manajemen dan untuk pengambilan keputusan.

Ada beberapa definisi mengenai sistem informasi seperti yang dikemukakan oleh Alter: “sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi

¹⁸Ibid,hal 26

¹⁹Ibid, hal 31

²⁰Ibid,hal 34

informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi”.²¹ Setiap sistem informasi memiliki suatu tujuan yang berbeda-beda. Tujuan sistem informasi bergantung pada kegiatan yang ditangani. Namun, kecenderungan penggunaan sistem informasi lebih ditujukan pada usaha menuju keunggulan yang kompetitif, yang artinya mampu bersaing dan mengungguli pesaing.

Pengertian sistem informasi oleh Hall mengatakan bahwa: “sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada masyarakat.”²² Sebuah sistem informasi yang baik harus memiliki keunggulan kompetitif, seperti:

- 1) Singkatnya prosedur;
- 2) Kecepatan respons;
- 3) Kemudahan transaksi; dan
- 4) Kemudahan untuk diperbaharui baik prosedur, data maupun model penyajiannya.

Dari berbagai defenisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer dan teknologi informasi serta prosedur kerja), ada sesuatu yang di proses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan serta sistem informasi merupakan kesatuan elemen-elemen yang saling berinteraksi secara sistematis dan teratur untuk menciptakan dan membentuk aliran informasi yang akan mendukung pembuatan keputusan dan kontrol organisasi. Sistem informasi yang baik harus memiliki sistematika yang jelas, ringkas, dan sederhana mulai dari tahap pemasukan data, pengolahan dengan prosedur yang ditentukan, penyajian informasi yang akurat, interpretasi yang tepat dan distribusinya yang jelas.

²¹Ibid, hal 11

²²Idil Fikri, Op.cit, hal 28

Oleh karena itu, agar sistem informasi dapat beroperasi secara optimal, maka dibutuhkan teknologi informasi yang terbukti memiliki kinerja yang sangat unggul. Digunakannya teknologi informasi sebagai basis pembangunan sistem informasi akan memberi jaminan lancarnya aliran data dan informasi serta akuratnya hasil pengolahan data. Terlebih lagi bila implementasi teknologi diikuti

oleh instalasi jaringan, maka distribusi informasi akan berlangsung secara cepat dan dinamis.

2.2.2 Teknologi Informasi

Menurut kamus Oxford, teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisa, mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata.²³ Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk pengiriman informasi.

Secara garis besar teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Perangkat keras menyangkut pada peralatan-peralatan yang bersifat fisik, seperti teori, printer dan keyboard. Adapun perangkat lunak terkait dengan intruksi-intruksi untuk mengatur perangkat-perangkat keras agar bekerja sesuai dengan tujuan intruksi-intruksi tersebut. Untuk menciptakan informasi diperlukan perangkat lunak atau sering kali disebut dengan program. Program adalah sekumpulan intruksi yang digunakan untuk mengendalikan perangkat keras komputer.

Teknologi informasi merupakan teknologi yang menggabungkan komputer dengan saluran komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video. Teknologi informasi tidak sekedar berupa teknologi komputer tetapi juga mencakup teknologi komunikasi

²³Ibid,hal 13

atau dapat dikatakan teknologi informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi. Teknologi informasi yang dapat mendukung sebuah sistem informasi melibatkan komputer sebagai salah satu perangkat pentingnya.

Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar. Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan-kegiatan di sektor swasta maupun sektor publik, yang memberikan andil besar terhadap perubahan-perubahan mendasar pada struktur, operasi, dan manajemen organisasi. Secara garis besar, dapat dikatakan bahwa teknologi informasi menggantikan peran manusia, dalam hal ini teknologi informasi melakukan otomosi terhadap suatu tugas atau proses. Selain itu teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses. Teknologi informasi juga berperan dalam *restrukturisasi* terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas dan proses.

Alter mengemukakan berbagai kecenderungan teknologi yang berkaitan dengan sistem informasi seperti:

peningkatan kecepatan dan kapasitas komponen-komponen elektronik, ketersediaan informasi dalam bentuk digital semakin banyak, portabilitas peralatan-peralatan elektronik semakin meningkat, konektivitas meningkat, kemudahan pemakaian meningkat, dan ketidakmampuan mengotomosisikan logika masih berlanjut. Dengan demikian dalam hal kebutuhan akan sistem informasi yang lebih efisien dan dapat diandalkan dalam membuat keputusan-keputusan manajemen, unsur utama yang berpengaruh adalah unsur teknologi, yaitu teknologi otomosi dan komputerisasi. Uraian tersebut secara implisit menegaskan bahwa supaya organisasi-organisasi publik mampu meningkatkan efisiensi dan mampu memberikan pelayanan umum yang lebih baik terhadap penanganan sistem informasi.²⁴

²⁴Wahyudi Kumorotomo dan Subando A. Margono, **Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi-Organisasi Publik**, Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada, 1994 hal 110

2.2.3 Pengertian Administrasi Kependudukan

Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan merupakan subsistem dari sistem Administrasi Negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1, disebutkan bahwa : Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dari sisi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlingungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Administrasi kependudukan diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan public yang professional.
2. Meningkatnya kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan
5. Mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.

2.2.4 Tujuan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 18 tahun 2011 tentang Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil, Pasal 3 menyebutkan bahwa penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk:

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk.
2. Memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum penduduk;
3. Mengelola, menyajikan data dan informasi kependudukan mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara akurat, lengkap dan mutakhir;
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara terpadu;
5. Memberikan perlindungan atas data pribadi penduduk; dan
6. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sector terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Dalam undang-undang tentang Administrasi Kependudukan, setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

1. Dokumen Kependudukan.
2. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
3. Perlindungan atas data pribadi.
4. Kepastian Hukum atas Kepemilikan Dokumen.
5. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya atau keluarganya, dan
6. Ganti rugi serta pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Dengan demikian, administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting untuk dilaksanakan mulai dari satuan pemerintah terkecil seperti desa dan kelurahan hingga pada skala nasional. Pengelolaan administrasi kependudukan memiliki fungsi strategis sebagai dukungan informasi tentang kependudukan bagi pembuatan kebijakan dalam rangka pelayanan publik serta kepentingan warga untuk mengakses informasi hasil administrasi kependudukan tersebut.

2.2.5 Pengertian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Informasi kependudukan memiliki peranan strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan karena data administrasi penduduk merupakan aset bangsa atau pemerintah daerah sebagai dasar/landasan perencanaan kegiatan pembangunan. sehingga pengelolaannya perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Untuk mendukung terciptanya pengelolaan administrasi kependudukan yang baik, maka instansi pemerintah membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan jawaban atas itu. Pemerintah melalui Keppres Nomor 88 Tahun 2004 Pasal 3 telah menerapkan sistem ini sebagai pengelolaan informasi kependudukan. Menurut Keppres tersebut pada pasal 1 ayat 3 dikemukakan bahwa :

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan.

Defenisi lain mengartikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagai :

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dalam menyelenggarakan layanan kependudukan (www.ampmulti.com/index/siak).

Berdasarkan peraturan Menteri Dalam Negeri No. 25 Tahun 2011 tentang pedoman pengkajian, pengembangan dan pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pasal 1. Pengertian dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan Disdukcapil sebagai satu kesatuan. Sedangkan Definisi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, SIAK merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan.

Dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terdapat 3 komponen. Diantaranya, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengolahan informasi. Dari operasional ketiga komponen tersebut selanjutnya terjabarkan sebagai aktivitas pelayanan kepada masyarakat dan institusi terkait. Adapun tujuan diselenggarakannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sebagai berikut :

- a. Peningkatan kualitas pelayanan penduduk dan catatan sipil;
- b. Penyediaan data untuk perencanaan pembangunan dan pemerintahan; dan
- c. Penyelenggaraan pertukaran data secara tersistem dalam verifikasi data individu dalam pelayanan publik.

Sedangkan secara teknis implementasi SIAK memiliki tujuan agar :

- a. Database Kependudukan terpusat melalui pemberlakuan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nasional dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.
- b. Database Kependudukan dapat diintegrasikan untuk kepentingan lain (Statistik, Pajak, Imigrasi, dll).
- c. Sistem SIAK terintegrasi (RT/RW, Kelurahan, Kecamatan, Pendaftaran Penduduk, Catatan Sipil, dll).
- d. Standarisasi Nasional.
- e. Melindungi hak-hak individu penduduk, melalui pelayanan penerbitan dokumen kependudukan (KK, KTP dan Akta-Akta Catatan Sipil) dengan mencantumkan NIK Nasional.

Adapun penggunaan SIAK dalam administrasi kependudukan memiliki peranan :

- a. Perekaman, pengiriman dan pengolahan data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- b. Penerbitan NIK Nasional.
- c. Memfasilitasi validasi dan verifikasi individu penduduk untuk pelayanan publik lainnya.
- d. Penyajian data dan informasi yang mutakhir bagi instansi terkait dalam rangka perencanaan pembangunan dan pelaksanaan program Pemerintah.

Penerapan SIAK online memiliki beberapa manfaat antara lain :

- a. Tercapainya tertib administratif kependudukan, karena dengan adanya NIK maka permasalahan seperti KTP ganda tidak akan terjadi.
- b. Tercapainya efisiensi dan efektivitas dalam layanan publik (*short time response*), sehingga masyarakat tidak perlu repot harus bolak-balik untuk mengurus kepentingan mereka.
- c. Terbangunnya landasan bagi pengembangan sistem di masa yang akan datang menuju integrasi secara menyeluruh yang diharapkan dapat diterapkan di semua provinsi di Indonesia secepatnya.
- d. Tercapainya *Good Corporate Governance* dalam *public services* di Dinas Kependudukan, dimana biasanya masyarakat selalu beranggapan membuat KTP/KK itu susah karena harus bolak-balik dan ada biayanya yang mahal.
- e. Untuk menyediakan data individu penduduk (mikro) dan data agregat (makro) penduduk. Penyediaan data tersebut melalui pengembangan SIAK dengan membangun Bank Data kependudukan Nasional yang dapat menyajikan berbagai profil kependudukan untuk kepentingan individu, masyarakat, pemerintah dan kepentingan pembangunan lainnya.
- f. Untuk pengolahan data statistik vital (*vital statistics*) baik yang berhubungan dengan peristiwa penting (lahir, mati, kawin, cerai dan lainlain) maupun peristiwa kependudukan (perubahan alamat, pindah datang dan perpanjangan KTP). Hasil penghitungan dan pengolahan data statistik tersebut sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi para penyelenggara dan pelaksana pembangunan di bidang kualitas, kuantitas dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya (www.ampmulti.com/index/siak).

Berdasarkan sistem koneksinya SIAK dapat dikelompokkan menjadi:

- a. Online : Komunikasi data antar komputer tersambung secara terus menerus dalam kurun waktu 24 jam yang menggunakan teknologi leased line.
- b. Semi Online : Komunikasi data antar komputer tersambung sesuai kebutuhan, misalnya seminggu sekali, atau sebulan sekali dengan menggunakan telepon dan modem.
- c. Offline : Komunikasi data antar komputer dilakukan secara manual melalui Disket, USB atau CD.

2.3 Pelayan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Secara etimologis, kamus besar bahasa indonesia menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain” pelayan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat, di daerah, BUMN, dan BUMD, dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Daryanto dan Ismanto Setyabudimengartikan:

Pelayanan sebagai suatu aktivias atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan

karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.²⁵

Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Sampara dalam Lijan, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.²⁶Defenisi lebih rinci dikemukakan oleh Gronroos dalam Ratminto yang di kutip dari skripsi Idil fikri, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.²⁷Namun jika kita berbicara tentang pemerintahan ada korelasi dan kohesi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintah dengan pelayanan yang diberikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintah, selain pihak swasta.

Pelayanan publik merupakan standar dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik adalah indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Ada beberapa pengertian pelayanan publik yang dikemukakan oleh para ahli seperti, Indri dan Hayat:

”bahwa pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat.

²⁵Daryanto dan Ismanto Setyabudi, **Konsumen Dan Pelayan Prima**, Yogyakarta : Gava Media ,2014 hal 135

²⁶Idil Fikri, **Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Proses Pelayanan Di Dinas Kependudukan Kota Medan**, Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, Medan: 2011, hal 42

²⁷Idil Fikri, *Ibid.*, hal 43

Profesionalitas ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian pelayanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik”.²⁸

Oleh karena itu pelayan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut, pelayan publik dapat diartikan pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang lebih ditetapkan.

Salah satu faktor terpenting dalam mengoptimalkan pelayanan publik adalah tata kerja/Standar Operasional prosedur (SOP). Pelayanan akan baik jika SOP dilakukan secara baik dimana SOP-lah yang mengatur jalannya proses pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. SOP secara prinsip bukan mengekang aparatur dalam memberikan pelayanan, tetapi justru memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bekerja. Selain SOP atau tata kerja organisasi, standar pelayanan menjadi bagian yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan publik. Dalam bukunya Hayat yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik mengutip pendapatnya LAN “bahwa standar pelayanan meliputi standar waktu pelayanan, standar biaya, persyaratan, prosedur, dan dasar hukum pelayanan.”²⁹

LAN mendefenisikan bahwa standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas dimana standar pelayanan secara parsial seharusnya sudah dipenuhi pada lembaga-lembaga negara. Sebagai bagian paling penting dalam pelayanan publik, standar pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi dan rasional.³⁰

²⁸Hayat, **Manajemen Pelayanan Publik**, Jakarta : Rajawali Pers, 2017 hal 22

²⁹*Ibid.* hal 39

³⁰*Ibid.* hal 41

Penerapan standar pelayanan yang konsisten memang tidak mudah untuk dilakukan, keberhasilannya tergantung pada aparat birokrasi. Sikap dan cara bekerja yang baru tersebut merupakan sebagai bagian dari budaya birokrasi yang diyakini kebenarannya sebagai sistem nilai dan norma-norma yang akan melandasi para birokrat untuk bersikap dan berperilaku. Cf. Tinchcombedan Goodin, Penerapan standar pelayanan publik akan diterima oleh aparat birokrasi apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Mampu meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi;
- b. Dapat digunakan sebagai cara yang efektif untuk menghemat energi dalam memberikan pelayanan publik sehingga tidak lagi bersifat *trial and error*;
- c. Mampu mencerminkan kemampuan untuk merumuskan masalah dan menawarkan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut;
- d. Mampu dalam jangka panjang, digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik yang sudah dibuktikan kebenarannya di banyak tempat.³¹

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan dimana poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kinerja pelayanannya. Selain itu kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik serta menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Menurut Bastian syarat yang harus dipenuhi dalam menentukan indikator kinerja pelayanan publik adalah:

1. Spesifik, jelas dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi;
2. Pengukuran dilakukan secara objektif;
3. Relevan, indikator kinerja harus menangani aspek objektif yang relevan;
4. Dapat dicapai, penting dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan masukan, proses keluaran, hasil, manfaat, serta dampak yang ditimbulkan;
5. Fleksibel dan sensitif terhadap perubahan atau penyesuaian pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan;
6. Efektif. Efektivitas menjadi keharusan yang diprioritaskan dalam membuat indikator kinerja.³²

³¹Agus Pramusianto dan Erwan A. Purwanto, **Reformasi Birokrasi, kepemimpinan dan Pelayanan Publik**, Yogyakarta : Gava Media, 2009 hal 309

³²Ibid., hal 74

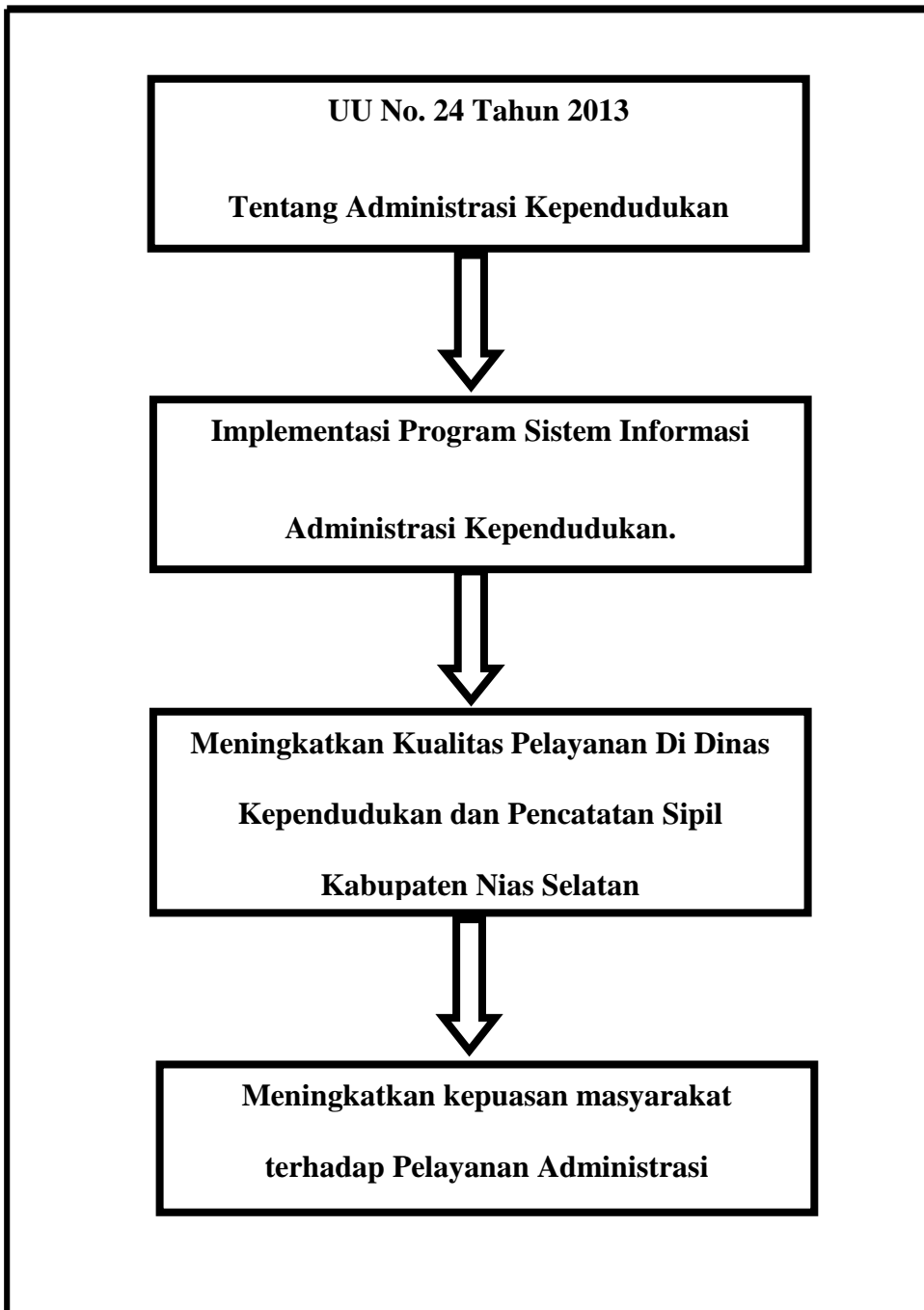
Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang telah ditentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Aparatur adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah. Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Jika aparaturnya kompeten maka, pelayanan dapat dijalankan sebagaimana mestinya, tentunya kualitas pelayanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap aspek yang dilayani. Artinya bahwa, kualitas pelayanan publik ditentukan oleh siapa yang memberikan pelayanan.

2.4 Kerangka Berpikir

Uma sekarang dalam bukunya *Business Research* mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah.³³ Oleh karena itu yang menjadi kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

³³Sugiyono, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D**, Bandung : Alfabeta, 2010, Hal. 60

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



2.5 Defenisi Konsep

Menurut Singaribun, konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dan jumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu. Untuk memberikan batasan-batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep guna menghindari adanya salah pengertian, maka defenisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan kerangka teori yang telah dikemukakan diatas maka konsep operasional tersebut adalah sebagai berikut:

- 1 Implementasi kebijakan merupakan tahap pelaksanaan suatu program, peraturan atau sebuah keputusan dalam bentuk kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah dan lembaga lainnya untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.
- 2 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dalam menyelenggarakan layanan kependudukan.
- 3 Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Secara umum, bentuk penelitian ada dua yaitu bentuk kualitatif dan kuantitatif. Sesuai dengan pendapat Creswell penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.³⁴

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mempunyai tujuan untuk membuat penjelasan, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta fenomena yang diselidiki. Analisis dilakukan terhadap data yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, data, dan informasi. Jadi teknik analisis data dilakukan dengan penyajian data yang terdapat melalui keterangan yang diperoleh dari responden, selanjutnya diinterpretasikan sesuai dengan tujuan peneliti yang telah dirumuskan. Oleh karena itu metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif

3.2. Lokasi Penelitian

³⁴Jhon W. Creswell, **Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed**, Edisi 3, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013, hal 266

Untuk memperoleh data pada penelitian ini, peneliti melakukan pengambilan data langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.

3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini tidak menggunakan istilah populasi, karena penelitian kualitatif diangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajian tidak akan diberlakukan kepopulasi, tetapi ditransferkan ketempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Oleh karena itu penulis melakukan pengamatan langsung mengenai Implementasi Sistem Inforasi Adinistrasi Kependudukan (SIAK).

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis yaitu Nonprobability Sampling yang mengacu pada Purposive Sampling . Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan , atau mungkin sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang di teliti.³⁵ Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

1. Informasi kunci, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informan pokok yang diperlukan dalam penelitian ini. Dalam hal ini yang menjadi informan kunci dalam penelitian yaitu Kepala Bidang Pencatatan Sipil.
2. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam hal ini yang menjadi informan utama dalam penelitian yaitu: Kepala Bidang Program dan Kasi Pengelolaan Data dan Informasi Kependudukan.

³⁵Sugiyono.**Metode Penelitian Kantitatif Kalitatif dan R & D**,Bandung: Alfabeta, 2010, hal 218-219

3. Informan tambahan, yaitu kelompok sasaran dari suatu kebijakan atau program yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan masyarakat sebagai informan tambahan. Masyarakat yang di maksud adalah:

- Mereka yang sedang mengurus data tentang kependudukan seperti pengurusan KK dan Akte Kelahiran.
- Masyarakat yang sudah atau sedang dalam pengurusan data kependudukan pada satu bulan terakhir yaitu selama bulan Agustus.
- Hanya masyarakat dari Kecamatan Telukdalam dan Kecamatan Fanayama.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.³⁶

Adapun Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu data primer, merupakan data tentang implementasi sistem informasi administrasi kependudukan yang bersumber langsung dari informan atau sumber data yang berupa observasi, wawancara dan kuesioner. Selain data primer adapun juga dikumpulkan data sekunder yaitu bersumber dari dokumen pribadi, dokumen resmi kelembagaan, dan lain-lain yang memiliki relevansi terhadap fokus penelitian dalam hal ini yang menjadi data sekunder yaitu arsip dan laporanlaporan dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Sumber data

³⁶Sugiyono. *Ibid* , hal 224

dalam penelitian ini yaitu aparat pemerintah Kabupaten Nias Selatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi. Observasi kualitatif merupakan observasi yang di dalamnya peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktifitas individu-individu di lokasi penelitian
2. Wawancara. Dalam wawancara kualitatif peneliti dapat melakukan *face to face interview* (wawancara berhadapan) dengan partisipan
3. Selama proses penelitian, penelitian ini juga bisa mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif. Dokumen ini bisa berupa dokumen publik seperti koran, makalah, atau laporan-laporan kantor atau email.
4. Materi audio dan visual, data ini bisa berupa foto, objek-objek seni, videotape, atau segala jenis suara dan bunyi.

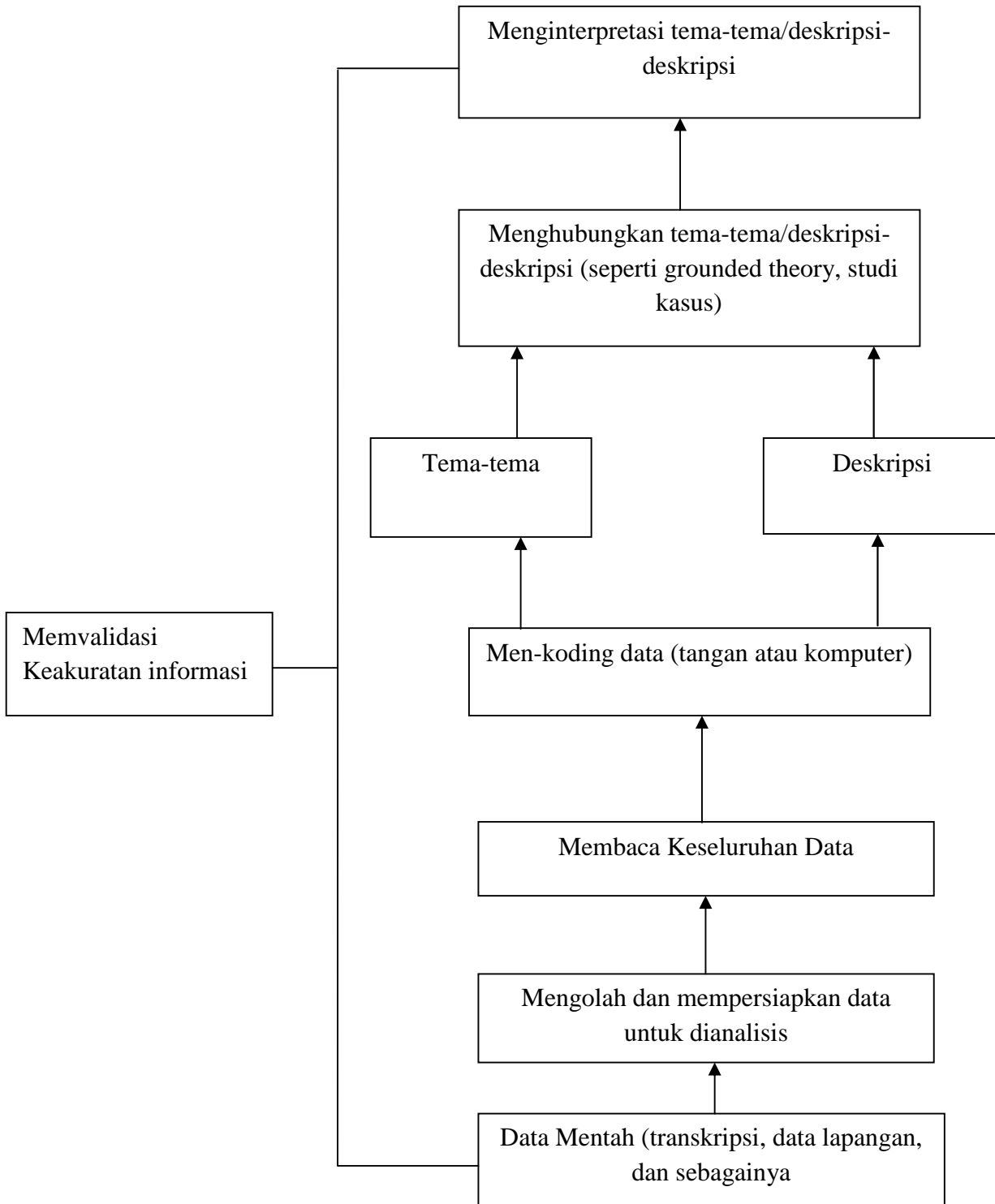
3.5.1 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara men-*scanning* materi, mengetik data lapangan, atau memilih-milih dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

- b. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general of sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan
- c. Menganalisis secara detail dengan meng-*coding* data. *Coding* merupakan proses mengelola materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan tahap mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan mensegmentasi kalimat-kalimat (atau paragraf-paragraf)
- d. Terapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting* orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam setting tertentu.
- e. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
- f. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti “pelajaran apa yang bisa diambil dari semua ini?” akan membantu peneliti mengungkap esensi dari suatu gagasan.³⁷

Gambar 3.I Teknik Analisis Data



3.6 Uji Reabilitas dan Validitas

3.6.1 Uji Reliabilitas

Reliabilitas kualitatif mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti-peneliti lain dan untuk proyek-proyek yang berbeda. Reliabilitas responden juga mesti kita perhatikan. Informasi mungkin tidak akurat karena alasan yang masuk akal (lupa), tetapi responden mungkin juga memberi informasi yang tidak akurat secara sengaja (mereka ingin memberi kesan positif tentang diri mereka sendiri).³⁸

Gibbs merinci sejumlah prosedur reliabilitas data dalam penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Ceklah hasil transkripsi untuk memastikan tidak adanya kesalahan yang dibuat selama proses transkripsi.
2. Pastikan tidak ada defenisi dan makna yang mengambang selama proses *coding*. Hal ini dapat dilakukan dengan terus membandingkan data dengan kode-kode atau dengan menulis catatan tentang kode-kode dan defenisi-defenisinya.
3. Untuk penelitian berbentuk tim, diskusikanlah kode-kode bersama-sama partner satu tim dalam pertemuan-pertemuan rutin atau *sharing* analisis.
4. Lakukan *cross-check* dan bandingkan kode-kode yang dibuat oleh peneliti lain dengan kode-kode yang telah anda buat sendiri.

3.6.2 Uji Validitas

Validitas kualitatif merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan hasil prosedur-prosedur tertentu. Gibbs (2007) dalam John W. Creswell (2013).³⁹ Berikut ini adalah strategi validitas yang disusun mulai dari yang paling sering dan mudah digunakan hingga yang jarang dan sulit diterapkan:

³⁸Lisa Harrison, **Metodologi Penelitian Politik**, (Jakarta : Kencana, 2009) hal. 109

³⁹John W. Creswell, *op.cit.*, hal 285

1. Mentrigrulasi (*triangulate*) sumber-sumber data yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut dengan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren. Tema-tema yang dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif dari partisipan akan menambah validitas penelitian.
2. Menerapkan member *checking* untuk mengetahui akurasi hasil penelitian. Member checking ini dapat dilakukan dengan membawa kembali laporan akhir atau deskripsi-deskripsi atau tema-tema spesifik ke hadapan partisipan untuk mengecek apakah mereka merasa bahwa laporan/deskripsi/tema tersebut sudah akurat.
3. Membuat deskripsi yang kaya dan padat (*rich and thick description*) tentang hasil penelitian. Deskripsi ini setidaknya harus berhasil menggambarkan setting penelitian dan membahas salah satu elemen dari pengalaman-pengalaman partisipan.
4. Mengklasifikasi bias yang mungkin dibawa peneliti ke dalam penelitian. Dengan melakukan refleksi terhadap kemungkinan munculnya bias dari penelitian, peneliti akan mampu membuat narasi yang terbuka dan jujur yang akan dirasakan oleh pembaca.
5. Menyajikan informasi “yang berbeda” atau “negatif” (*negative or discrepant information*) yang dapat memberikan perlawanan pada tema-tema tertentu.
6. Memanfaatkan waktu yang relatif lama (*prolonged time*) dilapangan atau lokasi penelitian.
7. Melakukan tanya jawab dengan sesama rekan peneliti (*peer debriefing*) untuk meningkatkan keakuratan hasil penelitian.
8. Mengajak seorang auditor (*external auditor*) untuk meriview keseluruhan proyek penelitian.

