

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**AKHMAD FARID
NIM 0410310009**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH

2009

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Diusun oleh : Akhmad Farid

Nim : 0410310009

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : Administrasi Pemerintah Daerah

Malang, Juni 2009

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Dr. Abdul Hakim M.Si.
NIP. 131 473 903

Drs. Siswidiyanto MS.
NIP. 131 573 951

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Juni 2009

Nama : Akhmad Farid

Nim : 0410310009

RINGKASAN

AKHMAD FARID 2009, **Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)**, Dr. Abdul Hakim, M.Si; Drs. Siswidiyanto, M.S, 104 hal + VII

Pada era otonomi daerah ini pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih kepada masyarakat dalam berbagai bidang, utamanya adalah bidang pelayanan publik yaitu salah satunya adalah pelayanan di bidang kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan kunci utama dalam perencanaan awal pembangunan dan proses pembuatan sebuah kebijakan. Untuk menerapkan sebuah perencanaan pembangunan yang mengarah kepada kepentingan masyarakat dibutuhkan sebuah kelengkapan data-data kependudukan. Namun realita yang kita temukan bahwa terdapat perbedaan karakteristik dan pola kerja dalam tiap institusi pemerintahan yang bertanggung jawab mendata kependudukan serta administrasi kependudukan dengan baik.

Dalam menyikapi perubahan yang terjadi di masyarakat serta memenuhi tuntutan masyarakat akan kemudahan dalam pelayanan berbagai dokumen kependudukan dan catatan sipil, maka Pemerintah Kota Malang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil secara proaktif telah melakukan kebijakan pelayanan publik di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil agar mampu menangani berbagai masalah pelayanan mengenai identitas yang merupakan kredibilitas seseorang dengan komputerisasi dan program data base melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang tentunya menggunakan jasa komputer. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimanakah perkembangan layanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang secara lebih mendalam dengan diterapkannya SIAK.

Dalam penelitian ini beberapa permasalahan yang dibahas oleh penulis antara lain : Bagaimana penerapan sistem informasi administrasi kependudukan dalam pelayanan kependudukan, pemanfaatan dan pengembangan komputerisasi sistem informasi administrasi kependudukan dan faktor – faktor apakah yang menghambat dan mendukung upaya peningkatan pelayanan kependudukan melalui SIAK

Dari hasil penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini dapat digambarkan Sistem dan Prosedur pelayanan kependudukan setelah diterapkannya SIAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menjadi lebih tertata rapi, sederhana, memiliki kepastian akan biaya serta bisa dipertanggungjawabkan secara normatif. Dengan penerapan SIAK data kependudukan menjadi terkoordinasi dan terintegrasi, serta 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 intinya yang menjadi penghambat dan pendukung adalah masyarakat pemohon sendiri. Tingkat kesadaran masyarakat akan tertib administrasi kependudukan masih sangat kurang, dari pihak Dinas selaku pelayan publik hanya melakukan pelayanan berdasarkan pelaporan yang dilakukan masyarakat.

Sehingga untuk mencapai pelayanan yang berkualitas harus didukung oleh partisipasi aktif dari seluruh komponen masyarakat

Dengan penelitian ini diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang harus terus melakukan pengembangan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana penunjang layanan kependudukan yang dapat meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien serta sosialisasi secara menyeluruh baik dari segi internal maupun eksternal untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan.



SUMMARY

AKHMAD FARID 2009, **Applying Of Information System Administration of Society To Increase the Quality Of Public Services (Study At Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Malang City)**, Dr. Abdul Hakim, M.Si; Drs. Siswidiyanto, M.S, 104 pages + VII

At Autonomous era of this area local government claimed to be able to give more service to society in so many area, the core important is public service field which one of them is service in area of society. Administration of society represent main key in the plan early development and process of a policy. To apply a planning of development which is turned to the public interest require complete data of society. But the reality which we find that there are difference pattern and characteristic work path in every governance institution in charge of data of society and also administration of society better.

Concerning the change that happening in the society and also fulfill amenity society demand will in service various document of society civil note and, hence Government of Malang City in this case is At Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil by active pros. have conducted policy of service of public in area of Kependudukan and Pencatatan Sipil so that be able to handle various problem of service concerning identity representing credibility one with data base program and computerization through Information System Administration of Society which it is of course use computer service. This research is conducted to know how growth of service of society at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Malang City much more circumstantial applied of SIAK.

In this research some problems studied by writer for example : How procedure and system service of society after applying of SIAK, do system computerize through SIAK can improve the quality of service society and What are the factors that obstruct and support the effort of public service of through SIAK.

From result of research using descriptive method with qualitative approach it can be figured out that the system and procedure of society service is getting better, well-settled, simple, has reasonable cost and can be guaranteed normatively after SIAK is applied At Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Malang City. With applying SIAK the society data become to be coordinated and integrated, the availability of data and information nationally on society registration and civil notation to every level accurately, complete and accessible as the reference of legacy formulation and development generally.

The obstruction and endorser is the society as the applicant themselves. Mount awareness of administration order society of society still very less, from depth side duty as steward of public service only giving service based on the case filed by the society. So to reach service which with quality have to be supported by active participation from entire and all society component.

With this research the prospective gained is At Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Malang City have to continue to conduct development of human resource and also facilities and basic facilities supporter of service society of which can improve the quality of public service effectively and efficient and also socialization by totally either from internal facet and also external to increase awareness of society for the importance of administration order of society.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmad dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang ditujukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat;

1. Bapak dan Ibu (Moh. Yusuf dan Dewi Suwiyanti) yang sangat Saya cintai dan Sayangi, yang telah memberikan kasih Sayangnya, dan terus menerus tidak henti-hentinya mendoakanku, membimbingku, menuntunku dan mengarahkanku pada jalan kebenaran;
2. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang;
3. Bapak Prof. Drs. Sholichin Abdul Wahab, MA. Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang;
4. Dr. Abdul Hakim, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dengan penuh kesabaran serta selalu memberi masukan agar skripsi lebih sempurna;
5. Drs. Siswidiyanto, M.S. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dengan penuh kesabaran serta selalu memberi masukan agar skripsi lebih sempurna;
6. Bapak Drs. Rachman Nurmala, MM selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang atas kesediaan dan kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian sehingga terselesaikannya skripsi ini;

7. Bapak M. Wahyu Hidayat selaku Programmer Komputer Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang atas kesediaan dan kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian sehingga terselesaikannya skripsi ini;
8. Bapak Moh Toha selaku Operator Komputer Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang atas kesediaan dan kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian sehingga terselesaikannya skripsi ini;
9. Bapak Aljundy selaku Kepala Seksi Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang atas kesediaan dan kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian sehingga terselesaikannya skripsi ini;
10. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberi bekal ilmu selama menempuh masa studi di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang;
11. Para sahabat dan teman-teman S1 Administrasi Publik khususnya angkatan 2004 yang telah banyak membantu terselesaikannya skripsi ini;
12. serta semua pihak yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.

Dengan segala keterbatasan dan kekurangan, kami menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik serta masukan dari semua pihak yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga Allah SWT, membalas semua kebaikan anda. Harapan penulis semoga karya ilmiah ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Malang, Juni 2009

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
Ringkasan	iv
Summary	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kontribusi Penelitian	8
1.5 Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemerintahan Daerah	10
2.1.1 Pengertian Pemerintahan Daerah	10
2.1.2 Fungsi Pemerintah	11
2.2 Otonomi Daerah	12
2.2.1 Pengertian Otonomi Daerah	12
2.3 Pelayanan Publik	13
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	13
2.3.2 Dinamika Pelayanan Publik	18
2.3.2.1 Old Public Administration	18
2.3.2.2 New Public Management	18
2.3.2.3 New Public Service	19
2.4 Bentuk – Bentuk Pelayanan Publik	20
2.4.1 Layanan Dengan Lisan	20
2.4.2 Layanan Melalui Tulisan	21
2.4.3 Layanan Berbentuk Perbuatan	21
2.5 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik	22
2.6 Kualitas Pelayanan Publik	24
2.7 Sistem Informasi	25
2.7.1 Konsep Dasar Sistem Informasi	25
2.7.2 Klasifikasi Sistem	27
2.7.3 Sistem Jaringan Komputer	27
2.7.4 Konsep Dasar Informasi	28
2.7.5 Konsep Informasi	30
2.7.6 Definisi Informasi	31
2.7.7 Struktur Informasi	33
2.7.8 Definisi Sistem Informasi	34
2.8 Administrasi Kependudukan	35

2.8.1 Definisi Administrasi dan Kependudukan	35
2.8.2 Konsep Administrasi Kependudukan	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Fokus Penelitian	43
3.3 Lokasi dan Situs Penelitian	44
3.4 Sumber dan Jenis Data	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Instrumen Penelitian	47
3.7 Analisis Data	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	50
4.1 Gambaran Umum Situs Penelitian.....	50
4.1.1 Gambaran Umum Kota Malang	50
4.1.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	55
4.1.3 Lokasi Instansi	56
4.1.4 Dasar Hukum Kelembagaan	56
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi	59
4.1.6 Visi Misi dan Motto serta Strategi	60
4.1.7 Struktur Organisasi	62
4.1.8 Sumber Daya Manusia	63
4.1.9 Sarana dan Prasarana Instansi	64
4.1.10 Jenis – jenis Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil	64
4.1.11 Retribusi Layanan	66
4.2 Penyajian Data	67
4.2.1 Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kependudukan	67
1). Dasar Hukum Pelayanan Kependudukan	67
2). Pelaku Layanan Kependudukan	69
3). Sarana dan Prasarana Pelayanan	72
4). Prosedur Pelayanan kependudukan	74
5). Output Pelayanan	75
4.2.2 Pemanfaatan dan Pengembangan Komputerisasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	78
1). Pembentukan Database Kependudukan	78
2). Pemanfaatan dan Pengembangan	81
4.2.3 Faktor – faktor penghambat dan pendukung Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Kependudukan Melalui SIAK.....	84
1). Faktor Penghambat	84
2). Faktor Pendukung	84
B. Pembahasan	
4.3.1 Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kependudukan	85

1). Dasar Hukum Pelayanan Kependudukan	85
2). Pelaku Layanan Kependudukan	86
3). Sarana dan Prasarana Pelayanan	87
4). Prosedur Pelayanan kependudukan	88
5). Output Pelayanan	89
4.3.2 Pemanfaatan dan Pengembangan Komputerisasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	89
1). Pembentukan Database Kependudukan	89
2). Pemanfaatan dan Pengembangan	92
4.3.3 Faktor – faktor penghambat dan pendukung Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Kependudukan Melalui SIAK	95
1). Faktor Penghambat	95
2). Faktor Pendukung	96

BAB V KESIMPULANDAN SARAN

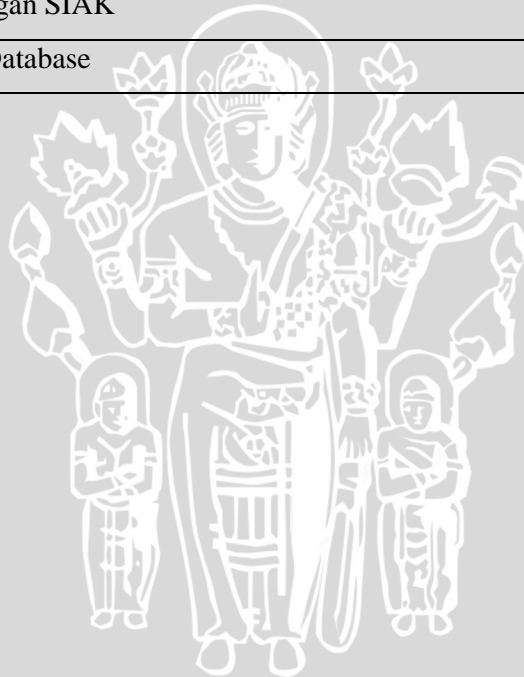
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99

DAFTAR PUSTAKA	100
-----------------------------	-----



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1	Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif	49
2	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	62
3	Petugas Verifikator	69
4	Petugas Operator	70
5	Petugas Cetak KTP	70
6	Petugas Cetak KK	71
7	Validator	71
8	Aluir dan Prosedur Layanan Kependudukan	74
9	Topologi Jaringan SIAK	81
10	Pemanfaatan Database	82



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1	Luas Milayah Kota Malang	53
2	Data Kependudukan Kota Malang Tahun 2008	54
3	Jumlah Penduduk Kota Malang Tahun 2004 s/d 2008	54
2	Pangkat dan Golongan Pegawai	62
3	Latar Belakang Pendidikan Pegawai	62
4	Retribusi Layanan	66



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul
1	Curriculum Vitae
2	Surat Rekomendasi Penelitian
3	Halaman Utama SIAK
4	Tampilan Fitur Pelayanan Pendaftaran Penduduk
5	Tampilan Fitur Pelayanan Sipil
6	Tampilan Fitur Statistik Demografis



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era otonomi daerah ini pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih kepada masyarakat dalam berbagai bidang, utamanya adalah bidang pelayanan publik yaitu salah satunya adalah pelayanan di bidang kependudukan. Kinerja Aparat pemerintah masih menjadi sorotan masyarakat. Berbagai langkah kearah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan terus diupayakan oleh pemerintah, namun hasilnya belum optimal dirasakan oleh masyarakat. Sampai saat ini masih banyak ditemui keluhan – keluhan dan kritik dari masyarakat baik melalui media massa maupun secara langsung yang mengungkapkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparat selama ini. Ini bisa terjadi karena pelayanan yang ada melalui prosedur yang berbelit – belit, jangka waktu pelayanan yang tidak pasti serta biaya yang tidak sedikit bahkan sikap aparat / petugas yang kurang profesional.

Birokrasi yang pada dasarnya merupakan unsur pelaksana dalam pelaksanaan tugas-tugas yang telah ditetapkan oleh pemerintah dituntut untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan apa yang menjadi tuntutan masyarakat. Sesuai dengan pernyataan Weber (1864-1920), dikatakan bahwa

” birokrasi adalah bentuk organisasi kekuasaan yang sepenuhnya diserahkan kepada pejabat resmi atau aparat pemerintahan yang memiliki syarat *technical skill* (berkemampuan secara teknis dalam melaksanakan tugas-tugas yang dipercayakan kepadanya) bagi bekerjanya sistem administrasi pemerintahan. ”

Dapat dilihat begitu besar peran dan fungsi dari birokrasi dimana bila dilihat dari pernyataan di atas birokrasi harus memiliki kemampuan secara teknis bukan seperti pada kebanyakan umumnya yang cenderung hanya memiliki penguasaan secara teoritis saja. Sudah lebih dari setengah abad birokrasi di Indonesia tetap eksis dan bertahan walaupun masih terjadi kondisi labil pada masalah peran dan fungsi birokrasi dalam konteks pelayanan publik. Dimana masih terdapat suatu penilaian dari masyarakat yang memberikan kesan bahwa

birokrasi di Indonesia terkesan kurang efisien, struktur yang gemuk, dan penilaian-penilaian negatif lainnya. Seperti yang tertulis dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara No 25 tahun 2003 bahwa:

“ Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan. “

Menurut Darwin dalam Ambar (2004:16), dikatakan bahwa inefisiensi masih nampak melilit birokrasi pemerintah Indonesia yang terlihat pada kecenderungan-kecenderungan sebagai berikut:

- 1) Tingginya tingkat pertumbuhan birokrasi terutama dilihat dari pertumbuhan pegawai dan pemekaran struktur birokrasi.
- 2) Berkembangnya *red-tape* dalam pelayanan publik.
- 3) Rendahnya kualitas atau profesionalisme aparatur pemerintah.
- 4) Produktivitas dan disiplin kerja yang masih rendah dari pegawai negeri, serta meluasnya berbagai macam praktek maladministrasi di kalangan aparatur pemerintah.

Pelayanan publik adalah salah satu wujud dan tugas dari aparatur pemerintah. Dengan melihat pada pengertian pelayanan publik menurut KepMenPAN 63/Kep/M.PAN/7/2003, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan sesuai peraturan perundang-undangan.

Di era globalisasi dan reformasi yang penuh tantangan dan peluang, saat ini telah terjadi perubahan paradigma. Tuntutan masyarakat dan dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan dirasakan sangat penting. Tugas aparatur pemerintah menjadi sorotan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan tugas – tugas pelayanan masyarakat. Aparatur pemerintah dituntut untuk lebih menyadari dan menghayati fungsinya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, yaitu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, nyaman serta dapat

dipertanggungjawabkan merupakan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Hal ini menunjang terciptanya *good governance* dan *clean governance*.

Pemahaman konsep *Reinventing Governance* tentang pemerintah yang berorientasi pada pelanggan bahwa seringkali pemerintah tidak mengetahui siapa pelanggan mereka, padahal pemerintah yang demokratis sadar untuk melayani warganya. Oleh karena itu tugas pemerintah adalah mengusahakan agar masyarakat merasa puas dalam memperoleh pelayanan. Pemerintah harus mengetahui kebutuhan masyarakat secara cermat dan menyesuaikan diri kepada masyarakat, sehingga dapat merespon kebutuhan masyarakat. Ide dasarnya pemerintah harus berorientasi kepada pelanggan, memenuhi standart kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan dan pemerintah harus mampu memberikan alternatif pilihan kepada pelanggan. Untuk itulah maka badan – badan pemerintah dan sektor swasta harus mengetahui kebutuhan pelanggan dalam proses penentuan program – program mereka.

Disamping itu jika pelayanan kepada masyarakat tidak diutamakan, kita akan semakin ketinggalan dengan bangsa – bangsa lain. Hal ini selaras dengan latar belakang Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M/PAN/7/2003 bahwa :

“ Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara dalam hal ini dititkberatkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehinggadapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.”

Selama ini pelayanan masyarakat seakan – akan dianggap sebagai anak tiri yang kurang diperhatikan kepentingannya. Setelah menumpuk dan terakumulasi menjadi satu tentunya akan menimbulkan dampak negatif yang tidak diinginkan semua pihak.

Dalam implementasi program – program pelayanan publik di bidang apapun, para administrator publik jelas tidak hanya dituntut untuk semakin mampu bekerja secara professional, efisien dan efektif, tetapi juga mampu mengembangkan pendekatan – pendekatan yang inovatif guna menjawab tantangan baru yang timbul pada era global yang secara langsung dan tidak langsung mempengaruhi negaranya.

Hal ini selaras dengan apa yang dikatakan oleh Islamy (1998.5) bahwa :

“ Dinas publik kita sekarang ini tidak sekedar bekerja atas aturan – aturan yang ada atas perintah atasan saja tetapi secara kreatif dan inovatif menerjemahkan aturan dan perintah tersebut sesuai tuntutan aspirasi, kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang berkembang “.

Lebih daripada itu, para administrator publik dituntut pula mampu bertindak adil untuk mencegah jangan sampai pelayanan publik itu justru hanya menguntungkan segelintir orang atau mereka yang mapan kondisi ekonomi, sosial dan politiknya. Model atau konstruksi pelayanan publik apapun yang dipilih dan ingin dikembangkan di daerah hendaklah dalam implementasinya dilakukan secara arif, bersifat situasional, mengacu pada semangat kompetisi yang mengindahkan mekanisme pasar dan berwawasan kebudayaan.

Dengan diberlakukannya Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah sebagai revisi serta penambahan atas Undang-Undang No. 22 tahun 1999 yang dinilai sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan otonomi daerah. Di dalam Undang – undang No. 32 tahun 2004 dinyatakan bahwa tujuan pemberian otonomi daerah adalah berupaya untuk memberikan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan pada masyarakat, keadilan, dan pemerataan. Dalam hal ini merupakan suatu dorongan bagi pemerintah daerah yang ada untuk mampu berlomba-lomba membuat suatu kebijakan dan pelaksanaan kebijakan terutama pada arah pemberian pelayanan publik yang baik dan berkualitas dengan maksud dan tujuan agar masyarakat mampu mengorganisir dengan sedemikian rupa dalam rangka ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang pada tujuan kedepannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri, karena selama ini masyarakat terkesan cenderung hanya dijadikan sebagai objek dari kebijakan publik yang seharusnya masyarakat lebih diharapkan untuk menjadi subjek dalam perencanaan dan pembuatan kebijakan juga dalam rangka mewujudkan masyarakat yang partisipatif.

Setiap Pemerintah Daerah mempunyai misi disamping menggali potensi daerahnya seoptimal mungkin, juga berusaha mengoptimalkan peningkatan pelayanan publik. Langkah strategis yang seharusnya segera dilaksanakan adalah melakukan efisensi dan rasionalisasi dalam bentuk deregulasi dan debirokratisasi,

yang implementasinya berupa penghapusan berbagai sistem dan prosedur di daerah yang dapat menimbulkan ekonomi biaya tinggi, sehingga menghambat perkembangan kegiatan ekonomi masyarakat dan rendahnya tingkat pelayanan masyarakat.

Pemerintah Daerah selaku organisasi publik, bidang tugasnya sarat dengan berbagai jenis pelayanan masyarakat yang salah satunya adalah pelayanan di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil, yang sangat menentukan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan untuk mewujudkan penertiban dokumen penduduk dalam rangka pelaksanaan tugas Negara memberikan perlindungan hak – hak sipil penduduk sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945. Sekaligus dimaksudkan untuk mendukung pelayanan publik lainnya melalui kemudahan verifikasi jati diri seseorang serta mendukung Pemilu, Pilpres, Pilkada dan Pilkadaes secara langsung.

Administrasi kependudukan merupakan kunci utama dalam perencanaan awal pembangunan dan proses pembuatan sebuah kebijakan. Untuk menerapkan sebuah perencanaan pembangunan yang mengarah kepada kepentingan masyarakat dibutuhkan sebuah kelengkapan data-data kependudukan. Namun realita yang kita temukan bahwa terdapat perbedaan karakteristik dan pola kerja dalam tiap institusi pemerintahan yang bertanggung jawab mendata kependudukan serta administrasi kependudukan dengan baik.

Peraturan tentang masalah administrasi kependudukan selama ini memang tumpang tindih. Bukan hal baru jika administrasi kependudukan kurang tertata dengan rapih. Sehingga dokumen kependudukan pun tidak terintegrasi. Dengan disahkannya Undang – undang Administrasi Kependudukan memang diharapkan bisa menata berbagai dokumen kependudukan dengan tertib. Salah satu contohnya adalah tidak sedikit orang yang mempunyai lebih dari satu kartu tanda penduduk (KTP). Padahal KTP merupakan salah satu dokumen kependudukan yang sangat penting sebagai identitas diri seseorang. Akibatnya jumlah penduduk pun tidak bisa dipastikan. Dengan disahkannya UU Administrasi Kependudukan, tentu persoalan administrasi kependudukan di Indonesia bisa teratasi. Departemen Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan pun sudah

menyiapkan database kependudukan. Database tersebut disiapkan untuk mendukung administrasi kependudukan.

Terdapat empat substansi pokok dalam Undang – undang Administrasi Kependudukan. Pertama, aturan tentang hak dan kewajiban penduduk. Dalam substansi ini menjelaskan bahwa penduduk mempunyai hak mendapatkan pelayanan yang sama dalam penertiban dokumen kependudukan. Kedua, UU Administrasi Kependudukan mengatur tentang pendaftaran penduduk secara detail, mulai dari perubahan alamat, perpindahan penduduk di dalam maupun ke luar wilayah Indonesia sampai dengan penerbitan NIK, KTP dan surat keterangan kependudukan. Ketiga, pengaturan tentang pencatatan sipil. Setiap peristiwa penting yang dialami tiap penduduk akan tercatat, bahkan juga dengan kelahiran dan kematian WNI di luar negeri juga tercatat. Keempat, UU Administrasi Kependudukan mengatur pengolahan informasi administrasi kependudukan. Informasi administrasi kependudukan akan diolah melalui sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), sehingga database kependudukan akan selalu dimutakhirkan dan dijamin tingkat kebenarannya.

Pembangunan secara bertahap di seluruh Indonesia akan dilaksanakan setelah dilakukan perubahan dan penyempurnaan, serta disesuaikan dengan kemampuan keuangan daerah dan tersedianya sumber daya manusia yang memadai. Pemerintah Kota Malang pada tanggal 12 September 2003 melakukan kerja sama dengan rekanan melalui Surat Perjanjian Nomor 640/887/420.303/2003 tentang Kegiatan Program Komputerisasi SIMDUK Tahun Anggaran 2004. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 88 tahun 2004 pasal 3 yang berbunyi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dilakukan dengan menggunakan SIAK.

SIAK adalah sistem informasi nasional untuk memfasilitasi pelayanan penerbitan dokumen penduduk dan pengelolaan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan teknologi informasi dan komunikasi yang memberlakukan NIK. Pemerintah Kota Malang sudah memulai rintisan penerapan SIAK dengan pemrograman sistem database kependudukan yang secara terhubung online di masing-masing kecamatan.

Dalam menyikapi perubahan yang terjadi di masyarakat serta memenuhi tuntutan masyarakat akan kemudahan dalam pelayanan berbagai dokumen kependudukan dan catatan sipil, maka Pemerintah Kota Malang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil secara proaktif telah melakukan kebijakan pelayanan publik di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil agar mampu menangani berbagai masalah pelayanan mengenai identitas yang merupakan kredibilitas seseorang dengan komputerisasi dan program data base melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang tentunya menggunakan jasa komputer.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Malang, merupakan sistem informasi yang berisi database penduduk kota malang yang lengkap, akurat dan selalu dimutakhirkan, yang secara otomatis dapat berhubungan antar instansi – instansi terkait dan dapat di print-out apabila sewaktu – waktu dibutuhkan. Sistem ini secara terus-menerus dikembangkan sehingga semakin mendekati sasaran pelayanannya, yaitu masyarakat setempat dalam setiap wilayah Kota Malang. Artinya sudah *On-Line* dari seluruh wilayah kecamatan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, sehingga pelayanan seperti KTP dan KK serta laporan kependudukan lainnya secara otomatis dapat diakses langsung dari tiap wilayah kecamatan yang tentunya disamping kelancaran pelaksanaan tugas juga peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan melihat potensi yang dimiliki kota Malang, yang memiliki wilayah strategis serta banyaknya aktifitas – aktifitas kependudukan, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang perubahan terhadap tingkat pelayanan kependudukan dengan diterapkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimanakah perkembangan layanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang secara lebih mendalam dengan melakukan penelitian yang berjudul ” **PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK** “

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian tersebut diatas maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

- Bagaimanakah penerapan sistem informasi administrasi kependudukan dalam pelayanan kependudukan ?
- Bagaimanakah pemanfaatan dan pengembangan komputerisasi sistem informasi administrasi kependudukan ?
- Faktor – faktor apakah yang menghambat dan mendukung upaya peningkatan pelayanan kependudukan melalui SIAK ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ingin dikaji, maka tujuan penelitian ini adalah :

- Untuk mendeskripsikan dan menganalisa penerapan sistem informasi administrasi kependudukan dalam pelayanan kependudukan
- Untuk mendeskripsikan dan menganalisa pemanfaatan dan pengembangan komputerisasi sistem informasi administrasi kependudukan
- Untuk mengetahui dan menganalisa Faktor – faktor apakah yang menghambat dan mendukung upaya peningkatan pelayanan kependudukan melalui SIAK.

1.4. Kontribusi Penelitian

Kontribusi dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

- 1 Bagi peneliti dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman tentang administrasi kependudukan khususnya dalam menganalisis system informasi administrasi kependudukan terhadap peningkatan mutu layanan.
- 2 Bagi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil. hasil penelitian skripsi ini dapat memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan pada tahun berikutnya.

- 3 Bagi pihak lain yang berkepentingan, hasil penelitian skripsi ini dapat berguna sebagai sumber informasi dan sebagai rujukan atau pedoman untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk mengetahui garis besar dalam penelitian ini, maka sistematika pembahasan disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini memuat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang diangkat, penerapan SIAK terhadap mutu layanan kependudukan. Dari uraian tersebut diharapkan dapat memberikan landasan ilmiah dalam penulisan skripsi ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang mencakup jenis penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan disajikan hasil-hasil penelitian yang terdiri dari penyajian data, dan pembahasan masalah yang dihadapi instansi terkait.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan atas hasil penelitian dan saran-saran peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pemerintahan Daerah

2.1.1 Pengertian Pemerintahan Daerah

Menurut undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang dimaksud dengan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sedangkan yang dimaksud dengan pemerintah daerah menurut undang-undang No. 32 Tahun 2004 adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah

Sebagaimana diketahui bahwa pemunculan “Pemerintah Daerah” di Indonesia tidak terjadi begitu saja. Indonesia dengan nama awal “Negara Kesatuan Republik Indonesia” sangat identik dengan sentralistik, kekuasaan terpusat. Pergeseran sentralistik ke arah desentralisasi, konsekuensinya ditandai dengan pelaksanaan *local government*, yang memiliki tiga esensi, yaitu:

- a. Pemerintah daerah sebagai organ yang melaksanakan urusan dan fungsi yang didesentralisasi ;
- b. Sebagai pemerintahan daerah yang mengacu pada fungsi yang dijalankan dalam kerangka desentralisasi ;
- c. Sebagai daerah otonom lokasi dimana lokalitas berada dan membentuk kesatuan hukum sendiri yang meskipun tidak berdaulat tetapi memiliki hak untuk mengurus dirinya sendiri. (Muluk 2002 : 63)

Pelaksanaan *local government* memberikan manfaat bagi masyarakat setempat dalam akses mendapatkan pelayanan publik karena lebih dekat dan dianggap lebih mengetahui keadaan riil masyarakat setempat daripada pemerintah pusat. Hal tersebut juga menjadi pelatihan pendidikan politik bagi masyarakat hingga dapat berkontribusi dalam demokratisasi nasional. Tersedianya barang kebutuhan publik dengan harga yang terjangkau juga merupakan harapan terlaksananya desentralisasi. Namun seiring dengan harapan-harapan positif

keberadaan *local government*, ada pula faktor-faktor yang dianggap merugikan bila terlaksananya desentralisasi, diantaranya adalah munculnya kaum-kaum kapitalis karena adanya akumulasi modal, timbulnya konsumsi kolektif sehingga akan dipolitisasi, Lembaga-lembaga perwakilan dalam pemerintahan daerah tetap merupakan simbol demokrasi liberal dan tetap akan dikuasai oleh kaum kapitalis. (Muluk 2002 : 59).

Sistem desentralisasi yang melahirkan pergeseran peranan pemerintah daerah, bahwa seharusnya pemerintah daerah berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, namun hal tersebut tergantung pada kemauan politik (*political will*) dan kemampuan politik (*capacity will*), dalam arti kemauan dan kemampuan politik pemerintah daerah untuk mewujudkan proses demokratis dalam merumuskan atau mengatur (*rules making*) prioritas layanan publik. Kemudian diikuti oleh kemauan dan kemampuan pemerintah daerah untuk melaksanakan atau mengurus (*rules application*) dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepentingan masyarakat (Supriyono : 2002).

2.1.2 Fungsi Pemerintah

Mengenai fungsi pemerintah, dalam hal ini terbagi menjadi tiga fungsi pemerintah, yaitu:

1) *Serivicing Function* (Fungsi Pelayanan) Dalam hal ini pemerintah memiliki fungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara tidak diskriminatif dan juga tidak memberatkan. Dimana pemerintah ada dan terbentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tidak diskriminatif dengan kualitas yang sama terhadap semua penerima layanan yaitu masyarakat. Tindakan yang dilakukan pemerintah dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dengan cara netral, tidak pilih kasih dimana semua orang memiliki hak yang sama, yakni hak hidup untuk dilayani, dihormati, diberi kesempatan yang sama dan hak-hak lainnya yang terkait dengan masalah pelayanan.

2) *Regulating Function* (Fungsi Pengaturan) Dalam hal ini fungsi pengaturan digunakan bukan hanya pada masyarakat saja namun juga pada pemerintah itu sendiri selaku pembuat kebijakan. Artinya, dalam membuat kebijakan harus lebih dinamis, yang mengatur kehidupan bermasyarakat dan serta mampu memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

3) *Impowering* (Fungsi Pemberdayaan) Mengenai fungsi yang ketiga yaitu fungsi pemberdayaan, dalam hal ini pemerintah memberikan pelayanan dan serta membuat regulasi atau aturan-aturan yang bisa memberikan arti lebih kepada masyarakat. Dimana masyarakat sebagai penerima layanan dan pelaksana dari kebijakan dan aturan yang telah dibuat oleh pemerintah akan mampu dan mandiri dalam menjalankan kehidupannya sebagai warga negara, disamping itu pemerintah lebih berperan sebagai fasilitator dan motivator untuk membantu masyarakat dalam menghadapi dan menjalankan masalah kehidupan dengan harapan kedepan untuk bisa menciptakan suatu bentuk masyarakat yang lebih mandiri yang mampu menghadapi segala sesuatu dengan tingkat keterlibatan pemerintah yang sangat minim.

2.2 Otonomi Daerah

2.2.1 Pengertian Otonomi Daerah

Berdasarkan UU no 32 tahun 2004, yang dimaksud dengan otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus sendiri pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan yang dimaksud dengan daerah otonomi, yang selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut J Wajong (1975:16) mendefinisikan otonomi daerah sebagai kebebasan untuk memelihara dan memajukan kepentingan khusus daerah dengan keuangan sendiri, menentukan hukum sendiri dan berpemerintahan sendiri.

Otonomi berarti suatu kondisi atau ciri untuk tidak dikontrol oleh pihak lain ataupun kekuatan luar. Otonomi juga berarti bentuk pemerintahan sendiri (*self government*), yakni hak untuk memerintah atau menentukan nasib sendiri. Pemerintah sendiri perlu dihormati, diakui dan dijamin tidak adanya kontrol oleh pihak lain terhadap fungsi daerah (*local internal affairs*) atau minoritas suatu bangsa. Jadi pemerintahan otonomi berarti memiliki pendapatan yang cukup untuk menentukan nasib sendiri, memenuhi kesejahteraan hidup maupun

mencapai tujuan hidup secara adil. Selain itu pemerintahan otonomi berarti memiliki supremasi atau dominasi kekuasaan atau hukum yang dilaksanakan sepenuhnya oleh pemegang kekuasaan di daerah.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa otonomi daerah adalah keleluasaan dalam bentuk hak dan kewenangan serta kewajiban dan tanggungjawab badan pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sesuai keadaan dan kemampuan daerahnya sebagai wujud manifestasi dari desentralisasi atau devolusi.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia selalu membutuhkan pelayanan dalam hidupnya, hal ini seperti yang dikatakan Budiman Rusli dalam Sinambela (2007:3) bahwa selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pada awal hidupnya pelayanan secara fisik sangat tinggi, namun dengan seiring pertambahan usia manusia, pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun. Menelusuri arti pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya pelayanan publik. Jadi dapat diartikan bahwa terdapat korelasi antara kepentingan umum dengan pelayanan publik. Kepentingan umum merupakan himpunan dari kepentingan pribadi yang disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kepentingan umum landasannya adalah hak asasi dan cara yang ditempuh untuk mendapatkannya harus melalui cara – cara yang sesuai aturan. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat (Moenir :2002:10). Dari pengertian tersebut dapat kita tarik tiga unsur dan syarat-syarat yang membentuk terjadinya kepentingan umum yaitu adanya kepentingan, kebutuhan bersama dan adanya masyarakat, serta dengan syarat tidak bertentangan dengan norma atau aturan.

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang, disebabkan karena faktor - faktor yang bersifat ideal mendasar dan bersifat material. Faktor yang bersifat ideal mendasar ada 3 jenis (Moenir :2002:10) :

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang

2. Adanya keyakinan untuk saling tolong – menolong sesamanya.
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

Dan faktor material adalah organisasi yang menimbulkan hak dan kewajiban.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia selalu berusaha melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas merupakan suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat Bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir 2002: 17). Dan mendapatkan pelayanan yang wajar merupakan hak setiap orang.

Dalam mencari arti pelayanan publik tidaklah terlepas dari masalah kepentingan publik atau kepentingan umum. Hal ini dikarenakan kepentingan umum merupakan bentuk himpunan atau kumpulan dari kepentingan-kepentingan individu selama kepentingan-kepentingan tersebut tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. H.A.S. Moenir (1995:6) mendefinisikan kepentingan umum sebagai berikut: “suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajut) hidup orang banyak atau masyarakat itu”. Menurut Supriyanto dan Sugiyanti dalam Warsito dan Yuwono (2003:68), dinyatakan bahwa pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain dimana dalam setiap kegiatan pelayanan tersebut selalu terjadi tindakan atau upaya dari pihak yang melayani untuk memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani.

Mengenai pelayanan publik, menurut Kepmen PAN 81/93, dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai dengan salah satu fungsi utama dari birokrasi yaitu fungsi pelayanan masyarakat, birokrasi dituntut untuk lebih bisa memposisikan dirinya

sebagai pelayan masyarakat. Tuntutan-tuntutan dan kebutuhan akan pelayanan masyarakat tersebut pastinya harus diikuti oleh peningkatan kualitas pada masing-masing personil yang melayani. Namun secara praktek tidak dapat dipungkiri masih banyak ditemui bentuk-bentuk pelayanan yang dinilai masih kurang memenuhi standart, sorotan-sorotan negatif dari berbagai kalangan baik dari dalam negeri maupun luar negeri seperti masalah pelayanan yang berbelit-belit (*red-tape*), kurang responsif, dan lamban semakin menjadikan birokrasi memiliki 'citra buruk' yang berakibat pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat atas kinerja dari birokrasi.

Menurut Purnaweni dalam Warsito dan Yuwono (2003:72), dinyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mendasari kurangnya pelayanan publik yaitu:

1. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pihak pemberi layanan bekerja dengan seenaknya, tanpa mau peduli terhadap mereka yang seharusnya dilayani dengan baik.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja juga tidak berjalan sebagaimana seharusnya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang tidak harmonis, sehingga memungkinkan terjadinya tumpang tindih pelayanan maupun ketiadaan pelayanan.
4. Pendapatan atau gaji pegawai yang kurang sehingga mereka tidak dapat bekerja dengan baik, dan bahkan tergoda untuk menjual jasa pelayanannya.
5. Kemampuan pegawai yang kurang memadai untuk melaksanakan tugasnya, sehingga hasil pekerjaannya tidak memuaskan.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan atau sumberdaya yang memadai, sehingga pelaksanaan pekerjaan menjadi terhambat dan lamban, dan banyak waktu berharga yang hilang.
7. Mental pegawai, berapapun besar gaji yang diterima seorang pegawai tidak akan kunjung memadai kalau memang mental pegawai lemah sehingga mudah tergoda untuk menyelewengkan pelayanannya. Jadi pelayanannya sengaja dipersulit. Semakin rumit dan semakin mahal.
8. Hedonisme, sikap mengagung-agungkan materi yang berkembang luas di kalangan masyarakat sehingga mendorong orang untuk memamerkan wujud material daripada kualitas internal mereka.

Pada sektor publik, terminologi pelayanann / pemerintah adalah : " *the delivery of a services by a government agency using its own employes* " (Savas, 1987:89). Dengan demikian pelayanan publik adalah pemberian pelayanan oleh agen – agen pemerintah melalui para pegawainya. Karena Negara dan sistem

pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga Negara dalam memperoleh jaminan atas hak – haknya, maka usaha peningkatan mutu kualitas pelayanan (*quality of services*) akan menjadi semakin penting. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu Negara yang menganut ideologi Negara kesejahteraan (*welfare state*).

Dalam hal kehidupan bernegara, masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun dalam kenyataannya pelayanan publik yang saat ini masih jauh dari apa yang diharapkan. Karena pelayanan yang seharusnya ditujukan untuk masyarakat umum cenderung dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap birokrat, meskipun tujuan yang sesungguhnya didirikan Negara itu untuk kepentingan masyarakatnya. Artinya birokrat sesungguhnya harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Menurut Osborne dan Plastrik dalam Sinambela (2004:4) mengatakan bahwa birokrasi seperti yang diharapkan diatas adalah pemerintah milik masyarakat, yakni pemerintahan yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat diberdayakan untuk mengontrol birokrat. Pemerintahan milik masyarakat dapat tercipta apabila birokrat mengerti apa tugas dan fungsi mereka. Untuk itulah kita perlu mendefinisikan ulang apa itu pelayanan publik.

Di Indonesia, terdapat penggunaan istilah pelayanan sipil (*civil services*) dan pelayanan publik (*public services*). Penggunaan kedua istilah itupun juga dibedakan, menurut Napitupulus (2007:152) yang dimaksud dengan pelayanan sipil adalah kegiatan yang dimonopoli oleh pemerintah, sedangkan pelayanan publik dapat diprivatisasikan atau disediakan bersama antara pemerintah dan masyarakat. Konsep pelayanan publik ini diturunkan dari makna *public service* yang menurut Pamudji dan Napitupulus (2007:165) berarti bahwa : “ berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa “.

Konsep pelayanan atau *service* juga telah didefinisikan oleh banyak pakar. Definisi atas pelayanan yang dikemukakan, selalu mengacu pada batasan yang dirumuskan oleh American Marketing Association (Napitupulu 2007, h 163) sebagai berikut :

“ *Services are separately identifiable, essential intangible activities which provide want satisfaction that is not necessarily tied to the sales of product*

or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods. However when such use required, there is no transfer of permanent ownership to these tangible goods “.

Sedangkan Sutopo dalam Napitupulu (2007:194) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Kotler dalam Sinambela (2007:4) yang dimaksud dengan pelayanan adalah, setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya menurut Sampara (2008:8) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, dijelaskan bahwa yang disebut pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi dengan makan atau minuman, menyediakan keperluan orang lain, mengiyakan, menerima dan menggunakan.

Dari batasan diatas ditemukan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi secara aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.

2.3.2 Dinamika Pelayanan Publik

Menurut perspektif teoritik, telah terjadi pergeseran paradigma administrasi publik. Pergeseran tersebut berawal dari model administrasi publik tradisional (*Old public administration*) ke model manajemen publik baru (*New Public Management*) dan akhirnya menuju pada model pelayanan publik yang baru (*New Public Service*). Pergeseran paradigma administrasi publik inilah yang nantinya akan mempengaruhi dinamika pelayanan publik.

2.3.2.1 Old Public Administration

Pada paradigma *Old Public Administration*, menggunakan landasan teori politik. Dalam paradigma ini kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan tercantum dalam aturan. Jadi dalam

mempertanggungjawabkan hasil kerjanya, birokrasi publik harus bertanggungjawab kepada klien (pemilik). Sedangkan akuntabilitasnya terjadi secara hirarki administratif.

2.3.2.2 New Public Management

Paradigma *New Public Management* (NPM) menjadi populer ketika prinsip *Good Governance* diimplementasikan. Paradigma NPM ini melihat bahwa paradigma manajemen yang terdahulu kurang efektif dalam memecahkan masalah dalam pemberian pelayanan kepada publik, karena itu menurut Vigola dalam Pasalong (2007: 34) mengungkapkan bahwa ada tujuh prinsip dalam NPM, yaitu sebagai berikut :

1. Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik
2. Penggunaan indikator kerja
3. Penekanan yang lebih besar pada kontrol output
4. Pergeseran kepada unit – unit yang lebih kecil
5. Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi
6. Penekanan gaya sektor swasta pada penerapan manajemen
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya

NPM secara umum dipandang sebagai suatu pendekatan yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern. Orientasi NPM menurut Ferlie, Ashburner, Fitzgerald dan Pettgrew dalam Pasalong (2007: 35) yaitu :

1. Orientasi *The Drive* yaitu mengutamakan efisiensi dalam pengukuran kinerja
2. Orientasi *Downsizing and Decentralisation* yaitu mengutamakan penyederhanaan struktur dan memperkaya fungsi serta mendelegasikan otoritas kepada unit yang lebih kecil agar dapat berfungsi secara tepat dan cepat.
3. Orientasi *In Search of Excellence* yaitu mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.

4. Orientasi *Public Service* yaitu menekankan pada kualitas, misi dan nilai yang hendak dicapai organisasi, serta memberikan perhatian yang besar kepada inspirasi dan partisipasi “*user*” dan warga masyarakat.

2.3.2.3 New Public Service

Pada tahun 2003 Denhardt & Denhardt mencetuskan paradigma baru dalam administrasi publik yang dikenal dengan “*The New Public Service*” (NPS). NPS ini lebih diarahkan pada *democracy, pride and citizen* daripada *market, competition and costumers* seperti pada sektor privat. Oleh sebab itu nilai – nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma mendasar lapangan admnistrasi publik, menurut denhardt dalam Pasalong (2007:36), NPS memuat ide pokok sebagai berikut :

1. *Serve the Citizen not Costumers* : kepentingan publik merupakan hasil dialog tentang pembagian nilai daripada kumpulan dari kepentingan individu.
2. *Seek the Public Interest* : administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah untuk kreasi dan pembagian kepentingan dan tanggung jawab.
3. *Value Citizenship over Entrepreneurship*. Kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga Negara untuk membuat kontirbusi lebih berarti daripada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi bagian mereka.
4. *Think Strategicaly, Act Democracyly*, pertemuan antara kebijakan dan program agar bias dicapai lebih efektif dan berhasil secara bertanggungjawab mengikuti upaya bersama dan proses kebersamaan.
5. *Recognized that Accountability Is Not Simple*, aparatur publik seharusnya penuh perhatian lebih baik daripada pasar dan sesuai dengan aturan perundangan serta nilai – nilai yang berlaku dalam masyarakat.
6. *Serve Rather than Steer*, semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan

yang menjadi bagian dari mereka lebih daripada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat kepada petunjuk baru.

7. *Value People, not Hust Productivity*, organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada orang

2.4 Bentuk – bentuk Pelayanan Publik

Menurut Moenir (1995:190) layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan berbentuk perbuatan.

2.4.1 Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu
3. Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah
4. Meski dalam keadaan "sepi" tidak "ngobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas
5. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar "ngobrol" dengan cara yang sopan.

Berdasarkan uraian tersebut terlihat bahwa dalam memberikan layanan secara lisan baik berupa penjelasan ataupun keterangan kepada siapapun yang memerlukan, haruslah disesuaikan dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di daerah atau negara masing-masing.

2.4.2 Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi pelayanannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

2.4.3 Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan berbentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor kesungguhan, keterampilan dan disiplin petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan berbentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan dan keterampilan serta kedisiplinan agar hasilnya dapat memenuhi syarat dan memuaskan mereka yang berkepentingan.

2.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep MenPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Proses pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal ini meliputi :

1. persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
2. unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
3. rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

- c. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan atau penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- h. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut Islamy (1999) harus mengedepankan nilai-nilai etis dan kemanusiaan yang terangkum dalam EEF (*equity, equality* dan *fairness*). Untuk sasaran tujuan tugas

administrasi dalam kepengurusan kepentingan publik maka setiap pegawai dan aparat harus memahami serta mampu mengembangkan lima macam akuntabilitas, karena akuntabilitas publik merupakan standar profesional yang harus dicapai untuk dilaksanakan aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas publik juga dapat digunakan sebagai alat atau sarana untuk menilai kualitas kerja birokrat sehingga mereka dapat mengenali dengan benar kekuatan dan kelemahannya. Untuk itu setiap aparat pelayanan dalam memberikan pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu (Islamy, 1999) :

- a. Prinsip aksesibilitas
Pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dijangkau oleh pengguna pelayanan. Jarak, tempat, dan lokasi harus benar-benar dapat diakses oleh *user* atau pengguna pelayanan.
- b. Prinsip kontinuitas
Bahwa setiap pelayanan selayaknya harus tersedia terus menerus bagi publik dengan pasti dan adanya kejelasan yang diberlakukan bagi prosesi pelayanan.
- c. Prinsip teknikalitas
Pada level pelayanan tertentu mekanisme dan prosesi pelayanan harus ditangani oleh tenaga profesional yang memahami secara teknis yang berdasar pada sasaran adanya kejelasan, ketepatan, kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
- d. Prinsip profitabilitas
Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas.
- e. Prinsip Akuntabilitas
Produk dan kualitas pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau publik, aparat pemerintah (birokrat) pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. (Islamy, 1999)

Prinsip – prinsip pelayanan publik diatas hendaknya benar – benar dipegang teguh oleh aparatur pelaksana layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga terciptalah layanan prima dan kebutuhan masyarakat bisa terpenuhi dengan baik.

2.6 Kualitas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga Negara dengan pemerintah. Maka kualitas produk dan proses layanan akan diamati, dirasakan dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah, maka keberhasilan memberikan pelayanan publik yang berkualitas akan menggambarkan bahwa pemerintahan itu

sendiri memang berkualitas. Kualitas sendiri merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang – undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efektifitas dan efisiensi.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, agama, ras dan antar golongan.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public. (Sinambela, 2007:6)

Kata Kualitas mempunyai banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas, menggambarkan karakteristik langsung suatu produk, seperti :

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*Easy on Use*)
4. Estetika dan sebagainya

Sedangkan definisi strategis menyatakan bahwa kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*). Dari dua pengertian diatas, maka Gapersz dalam Sinambela (2007:6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas keistimewaan produk, baik keistimewaan pelanggan, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Mengacu pada beberapa pendapat diatas, maka pelayanan birokrasi yang berkualitas adalah melayani konsumen yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Pemahaman ini lebih memfokuskan bahwa segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan, sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas.

2.7 Sistem Informasi

2.7.1 Konsep Dasar Sistem

Sistem merupakan kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam artikelnya, Jerry Fith Gerald (<http://agungsr.staff.gunadarma.ac.id>) menyatakan bahwa sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

Sistem memiliki komponen sistem yang terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap sistem tidak peduli betapapun kecilnya, selalu mengandung komponen-komponen atau subsistem-subsistem. Setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai suatu sistem yang lebih besar yang disebut supra sistem, misalnya suatu instansi dapat disebut dengan suatu sistem dan pemerintahan yang merupakan sistem yang lebih besar dapat disebut dengan supra sistem. Kalau dipandang pemerintahan sebagai suatu sistem, maka instansi dapat disebut sebagai subsistem.

Batas sistem (*boundary*) merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batas suatu

sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut Lingkungan luar sistem (*environment*). Adalah apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Penghubung sistem (*interface*), merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Masukan sistem (*input*) .Merupakan energi yang dimasukkan ke dalam 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. Sebagai contoh didalam sistem komputer, program adalah maintenance input yang digunakan untuk mengoperasikan komputernya dan data adalah signal input untuk diolah menjadi informasi. Keluaran sistem (*Output*) Merupakan hasil dari energi yang diolah oleh sistem. Pengolah sistem (*Process*) Merupakan bagian yang memproses masukan untuk menjadi keluaran yang diinginkan. Sasaran sistem Kalau sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya. Lebih lanjut Jerry Fith Gerald membagi definisi sistem menjadi dua, yakni sistem yang menekankan pada komponen dan sistem yang menekankan pada prosedurnya, yaitu :

- Definisi Sistem (Komponen)

Definisi yang menekankan pada komponennya menerangkan bahwa sistem adalah komponen-komponen atau subsistem-subsistem yang saling berinteraksi, dimana masing-masing bagian tersebut dapat bekerja secara sendiri-sendiri (*independen*) atau bersama-sama serta saling berhubungan membentuk satu kesatuan sehingga tujuan atau sasaran sistem tersebut dapat tercapai secara keseluruhan.

- Definisi Sistem (Prosedur)

Definisi yang menekankan pada prosedurnya: sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

2.7.2 Klasifikasi sistem

- Sistem abstrak, berupa gagasan atau ide-ide.

- Sistem Alamiah, terjadi melalui proses alam dan bukan dirancang oleh manusia.
- Sistem tertentu, beroperasi dengan tingkah laku yang dapat diprediksi.
- Sistem tertutup, tidak berhubungan dan tidak berpengaruh dengan dunia luar. (Jerry Fith Gerald, <http://agungsr.staff.gunadarma.ac.id>)

2.7.3 Sistem Jaringan Komputer

Penggunaan jaringan komputer sangat mempengaruhi kehidupan manusia secara global. Dengan memanfaatkan jaringan komputer dapat mendorong perusahaan untuk dapat kompetitif dalam secara optimal untuk memacu kinerjanya. Baik entitas bisnis untuk meningkatkan efisiensi kinerja dan meningkatkan pelayanannya bagi masyarakat, juga entitas akademik untuk meningkatkan pelayanannya bagi stake holder.

Oetomo (2004:7) mendefinisikan jaringan komputer adalah sekelompok otonom yang dihubungkan satu dengan lainnya dengan menggunakan protokol komunikasi melalui media komunikasi sehingga dapat berbagi data informasi, program-program penggunaan bersama perangkat keras seperti *printer*, *hardisk*, dan sebagainya.

Pengertian jaringan komputer atau *network* menurut Jogiyanto (1999:237) adalah jaringan dari sistem komunikasi data yang melibatkan sebuah atau lebih sistem komputer yang dihubungkan dengan jalur transmisi dan alat komunikasi membentuk satu sistem.

Jaringan komputer (*networking*) menurut (Neibauer, 2001:3) yaitu menghubungkan dua atau lebih komputer bersama. Jaringan memberikan efisiensi kerja yang bisa meningkatkan pengembalian investasi perusahaan di sisi komputer, *software*, dan pelatihan komputer. Jaringan berkontribusi pada efisiensi dan efektifitas kantor dengan menghemat waktu dan uang dengan membantu proses pengambilan keputusan.

Dalam membangun sistem informasi secara terintegrasi, teknologi jaringan komputer sangat berperan, karena :

1. Proses interaksi sering terjadi pada suatu tempat yang berbeda dengan tempat pengolahan datanya, sehingga data dapat selalu terintegrasi dengan baik.

2. Data dalam suatu perusahaan harus terintegrasi dengan baik sehingga senantiasa dapat dieksplorasi untuk pembuatan laporan manajerial yang akurat setiap saat (*Up to date*).
3. Sering diperlukan pendistribusian proses pengolahan data untuk menghindari "*Bottle neck*".
4. Mempercepat pendistribusian data dan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan.
5. Jaringan komputer memungkinkan beberapa komputer untuk saling memanfaatkan sumber daya yang ada seperti *printer*, *hardisk*, dan *pheripheral* lainnya, sehingga dapat menekan biaya pembelian *pheripheral* atau *software* dan meningkatkan efektifitas dari pengguna sumber daya tersebut.
6. Jaringan komputer memungkinkan terjadinya komunikasi antar pemakai komputer, baik untuk *telekonferance* maupun untuk mengirimkan pesan-pesan (*E-mail*) atau informasi penting lainnya. Disamping itu dengan dibentuknya jaringan, maka biaya telepon dapat ditekan.
7. Sistem jaringan komputer memberi perlindungan terhadap data.
8. Dengan jaringan komputer, maka pengembangan peralatan dapat dilakukan dengan mudah dan menghemat biaya (Oetomo, 2002:61).

Network merupakan satu cara yang sangat berguna untuk mengintegrasikan sistem informasi dari satu area ke area lainnya. *Network* memberi kemudahan dalam menerima atau mengakses informasi secara tepat dan terstruktur yang sangat mendukung dalam mengerjakan bidang apapun.

Jaringan komputer yang digunakan dalam suatu organisasi dewasa ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa macam berdasarkan luas luasan area yang dapat dijangkau atau dilayani. Secara umum bentuk jaringan komputer berdasarkan area kerjanya dapat digolongkan dalam empat kelompok, yaitu Jaringan Komputer Lokal (*Local Area Network/LAN*), Inter Jaringan (*Interconnection Network*), Jaringan Komputer Metropolitan (*Metropolitan Area Network/MAN*), dan Jaringan Komputer Skala Luas (*Wide Area Network/WAN*) (Oetomo, 2002:21)

2.7.4 Konsep Dasar Informasi

Informasi adalah data yang telah diproses menjadi bentuk yang memiliki arti bagi penerima dan dapat berupa fakta, suatu nilai yang bermanfaat. Jadi ada suatu proses transformasi data menjadi suatu informasi == input – proses – output. Data merupakan raw material untuk suatu informasi. Perbedaan informasi dan data sangat relatif tergantung pada nilai gunanya bagi manajemen yang memerlukan. Suatu informasi bagi level manajemen tertentu bisa menjadi data

bagi manajemen level di atasnya, atau sebaliknya. Representasi informasi: pelambangan informasi, misalnya: representasi biner. Kuantitas informasi merupakan satuan ukuran informasi. Tergantung representasi. Untuk representasi biner satuannya: bit, byte, word dll. Kualitas informasi adalah bias terhadap error, karena kesalahan cara pengukuran dan pengumpulan, kegagalan mengikuti prosedur pemrosesan, kehilangan atau data tidak terproses, kesalahan perekaman atau koreksi data, kesalahan file histori / master, kesalahan prosedur pemrosesan ketidak berfungsi sistem. Umur informasi bisa dikatakan kapan atau sampai kapan sebuah informasi memiliki nilai / arti bagi penggunanya. Ada *condition informasion* (mengacu pada titik waktu tertentu) dan *operating information* (menyatakan suatu perubahan pada suatu range waktu). Kualitas Informasi ; tergantung dari 3 hal, yaitu informasi harus :

- Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak biasa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.
- Tetap pada waktunya, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat
- Relevan, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. (Jerry Fith Gerald, <http://agungsr.staff.gunadarma.ac.id>)

Nilai Informasi ditentukan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Pengukuran nilai informasi biasanya dihubungkan dengan analisis *cost effectiveness* atau *cost benefit*.

Informasi dapat didefinisikan sebagai data yang telah diolah menjadi suatu hasil yang lebih berguna dan berarti bagi si penerima Informasi . Sumber suatu Informasi adalah data. Tanpa data kita tidak mengetahui kejadian yang terjadi pada suatu tempat dan waktu tertentu.

2.7.5 Konsep Informasi

Sistem informasi manajemen berhubungan dengan informasi. Belum ada metode data untuk mengukur informasi. Belum ada metode data untuk mengukur informasi dalam sebuah sistem informasi. Informasi dapat mengenal data mentah, data tersusun, kepastian seluruh komunikasi dan lain sebagainya. Informasi itu sendiri merupakan suatu data yang diolah menjadi suatu bentuk yang berarti bagi penerimanya. Dengan perkataan lain, sistem pengolahan informasi mengolah data menjadi informasi. Lebih tepatnya, sistem berguna menjadi bagi penerimanya.

Nilai informasi itu berhubungan dengan keputusan apabila tidak ada pilihan atau keputusan, informasi menjadi tidak diperlukan. Keputusan dapat berkisar dari keputusan berulang sederhana sampai pada keputusan strategis jangka panjang.

Informasi dalam lingkup sistem dengan informasi memiliki beberapa ciri :

1. Benar atau salah, ini dapat berhubungan dengan realitas atau tidak.
2. Baru, Informasi dapat sama sekali baru dan segar bagi penerimanya.
3. Tambahan, Informasi dapat mempengaruhi atau memberikan tambahan baru pada informasi yang ada.
4. Korektif, informasi dapat menjadi suatu koreksi atas informasi salah atau palsu sebelumnya.
5. Penegas, informasi dapat mempertegas informasi yang telah ada. Informasi berguna karena meningkatkan persepsi penerimanya atas kebenaran informasi tersebut.

Macam informasi dapat dibedakan berdasarkan struktur dan fungsi bidangnya (Syamsi,2000:111)

1. Berdasarkan Struktur

Yaitu macam informasi berdasarkan tingkatan pimpinan. Macam informasi yang dibutuhkan oleh pengambilan keputusan manajerial itu tergantung pada tingkatan pimpinan dalam organisasi. Ada 3 macam keputusan sesuai dengan tingkatan manajerial, yakni ; kepentingan strategis, kepentingan praktis, kepentingan teknis.

Informasi dapat tersusun secara sistematis dengan menggunakan komputer agar lebih efisien. Sebagian besar penggunaan komputer dalam kaitannya dengan

Sistem Informasi Manajemen masih diletakkan pada manajemen tingkat menengah dan bawah dengan menekankan pada pengendalian jangka pendek.

2. Berdasarkan Fungsi (bidang)

Dalam merancang Sistem Informasi Manajemen, maka lebih dulu ditetapkan faktor - faktor kritis keberhasilan, yang dibutuhkan oleh pimpinan dalam membuat keputusan.

Mutu Informasi

Informasi bervariasi dalam mutunya, disebabkan adanya bias atau kesalahan. Kesalahan adalah persoalan yang lebih berbahaya karena tidak dapat dilakukan penyelesaian secara sederhana. Kesulitan bisa dapat ditangani dalam pengolahan data informasi melalui prosedur - prosedur untuk mencari dan mengukur bisa dan kemudian menyesuaikan.

2.7.6 Definisi Informasi

Informasi dapat didefinisikan sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. (Hartono, 2000:23). Selain definisi diatas, para pakar informasi ternyata memiliki definisi sendiri. Hartono dalam bukunya menulis pendapat dari para ahli informasi mengenai informasi (Hartono, 2000:23)

1. John Barch dan Gary Grudnitski mendefinisikan informasi sebagai berikut. Informasi adalah data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan di dalam pembuatan keputusan.
2. Arti informasi menurut Henry C. Lukas adalah kenyataan yang tampak maupun tidak tampak yang tersedia untuk mengurangi ketidak pastian tentang beberapa keadaan atau kejadian.
3. Informasi menurut Barry E. Chating menunjukkan hasil dari pengolahan data yang diorganisasikan dan berguna kepada orang yang menerimanya.
4. Menurut Jerry Fite Gerald, Ardra F. Fitre Gerald dan Waren D. Staling, Jr. Informasi adalah data yang telah diubah kedalam bentuk yang berguna dan mencerminkan suatu tentang hubungan dari data tersebut.

Onong U Efendy (1984:76) membagi informasi menjadi tiga jenis, dimana ketiga jenis informasi tersebut diklasifikasikan berdasarkan aspek-aspek yang akan diuraikan sebagai berikut :

1. Informasi berdasarkan hal tersebut maka nilai-nilai informasi diantaranya :
 - a. informasi yang tepat waktu
 - b. informasi yang relevan

- c. informasi yang bernilai
- d. informasi yang dapat dipercaya
2. Informasi berdasarkan dimensi waktu
Informasi berdasarkan dimensi waktu diklasifikasikan menjadi dua, yaitu :
 - a. Informasi masa lalu
 - b. Informasi masa kini
3. Informasi berdasarkan sasaran
Informasi berdasarkan sasaran adalah informasi yang ditujukan kepada seseorang atau kelompok orang baik yang terdapat dalam organisasi maupun luar organisasi. Jenis informasi ini diklasifikasikan sebagai berikut :
 - a. Informasi individual
 - b. Informasi komunitas

Pengklasifikasian informasi menurut Siagian (1982:25) menyebutkan bahwa informasi diklasifikasikan antara lain, menjadi informasi yang bersifat terbuka dan informasi yang bersifat tertutup.

1. informasi yang bersifat terbuka adalah informasi yang perlu diketahui oleh masyarakat dan perlu disebarluaskan.
2. informasi yang bersifat tertutup adalah informasi yang tidak disebarluaskan, termasuk informasi yang bersifat terbatas dan sangat rahasia.

Untuk dapat menyajikan informasi yang terpilih maka harus diketahui sifat-sifat informasi. Seperti yang disebutkan Widjaya (1986:30) sifat-sifat informasi adalah sebagai berikut :

1. Informasi yang relevan dan yang tidak relevan
Yang dimaksud informasi yang relevan adalah informasi yang ada hubungannya atau ada kepentingannya bagi si penerima, sedangkan informasi yang tidak relevan adalah informasi yang tidak ada atau sedikit sekali kepentingannya bagi si penerima.
2. Informasi yang dapat berguna dan kurang berguna
Sebagai contoh informasi tentang kenaikan harga kebutuhan pokok tidak berguna bagi suatu pimpinan kantor Depdiknas tetapi ada gunanya bagi sebagian pribadi (kepala keluarga)
3. Informasi dapat tepat waktunya, dapat pula tidak tepat waktunya
Informasi dikatakan tepat waktunya apabila dapat mencapai si penerima sebelum ia melakukan pengambilan keputusan. Tetapi apabila informasi tersebut datangnya setelah keputusan diambil, maka informasi tersebut tidak tepat waktunya atau telah basi.
4. Informasi dapat valid dan dapat tidak valid
Apabila informasi yang diberikan kepada seseorang merupakan informasi yang keliru, maka informasi tersebut merupakan informasi yang tidak valid, sebaliknya bila informasi itu benar maka informasi itu adalah valid.

Dari keterangan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa informasi adalah data yang diolah dan disampaikan kepada orang lain, sehingga orang itu akan

mempunyai kejelasan terhadap hal yang berhubungan dengan kebijakan dan kegiatan organisasi atau perusahaan.

Hal-hal yang harus diatur sedemikian rupa agar menumbuhkan respon dari masyarakat, menurut Djanaid (1993:49) antara lain :

1. Pesan harus diatur begitu rupa sehingga menumbuhkan perhatian, pesan harus menyolok.
2. Pesan harus memakai lambang-lambang yang sesuai dengan lingkup pengalaman si penerima
3. Pesan harus diarahkan pada nilai-nilai komunikasi
4. Pesan akan diterima apabila tidak bertentangan dengan norma-norma masyarakat

Sedangkan menurut Bonar (1996:27) syarat yang harus diperrhatikan dalam penyampaian informasi adalah :

1. kesanggupan untuk berfikir tenang
2. mempunyai sesuatu untuk dikatakan
3. mempunyai tujuan khusus
4. memiliki pengetahuan banyak tentang masalah itu
5. kesanggupan untuk menempatkan diri di dalam tempat si penerima

Dengan dipenuhinya beberapa persyaratan diatas diharapkan apa yang disampaikan pada masyarakat dapat diterima sesuai dengan apa yang diharapkan yang nantinya dapat dibentuk pandangan umum atau opini masyarakat yang positif terhadap program yang disampaikan oleh organisasi.

2.7.7 Struktur Informasi

Kotler dan Hanson dalam artikelnya menjelaskan bahwa struktur informasi diperlukan untuk memperjelas informasi yang akan disampaikan dalam portal, terutama situs internet. Struktur informasi yang tercakup dalam situs internet adalah:

1. *Brand visualization* (Kotler, 2002), yaitu penampakan simbol-simbol tertentu yang menjadi ciri khas suatu daerah,
2. *Information Changes* (Hanson, 2002), yaitu sejauh mana tingkat perubahan informasi dalam portal, baik statis (tidak pernah berubah) maupun dinamis (selalu berubah).
3. Jenis informasi, yaitu materi informasi yang disajikan terutama informasi yang berhubungan dengan sumberdaya pelayanan publik, seperti:
 - a. informasi pelayanan umum

- b. informasi potensi dan peluang investasi
 - c. informasi komoditi perdagangan
 - d. informasi infrastruktur pendukung, seperti; *drainase*, listrik, telekomunikasi (untuk investasi), jaringan jalan, *trade center*, dan sebagainya
 - e. informasi sarana pendukung, seperti transportasi (bus, kereta api, pesawat terbang), akomodasi (hotel dan restoran), pusat *souvenir*, dan sebagainya
 - f. informasi aturan dan prosedur terkait tentang pelayanan publik.
4. Jenis data, yaitu bentuk informasi yang disajikan dalam portal, baik berupa teks, gambar, maupun peta.
 5. Komunikasi, yaitu tersedianya media untuk berinteraksi antara pengunjung dengan Pemerintah secara *on-line*, baik berupa *e-mail*, kontak pengunjung, atau forum diskusi *on-line*.
 6. Bahasa, yaitu pilihan penggunaan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung. Biasanya digunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris sebagai bahasa universal.

Universalitas, yaitu kemudahan akses baik dari segi kemudahan membuka situs maupun pencarian situs dalam search engine, serta struktur menu yang familiar.

2.7.8 Definisi Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah suatu sistem terintegrasi yang mampu menyediakan informasi yang bermanfaat bagi penggunanya. Atau ;Sebuah sistem terintegrasi atau sistem manusia-mesin, untuk menyediakan informasi untuk mendukung operasi, manajemen dalam suatu organisasi. Sistem ini memanfaatkan perangkat keras dan perangkat lunak komputer, prosedur manual, model manajemen dan basis data.

Sistem Informasi merupakan sekumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain untuk membentuk satu kesatuan yang menggabungkan data, memproses, menyimpan, mendistribusikannya, sehingga dapat digunakan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan dan mengendalikannya. Sistem Informasi Terdiri dari dua kata yaitu Sistem dan Informasi. Sistem sendiri berarti gabungan dari beberapa sub sistem yang bertujuan untuk mencapai satu tujuan. Informasi berarti sesuatu yang mudah

dipahami oleh si penerima. Sistem Informasi memiliki makna sistem yang bertujuan menampilkan informasi. Pada jaman dahulu sebelum sistem komputer ada maka sistem informasi ini telah lebih dahulu ada dan berjalan dengan baik.

2.8 Administrasi Kependudukan

2.8.1 Definisi Administrasi dan Kependudukan

Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan informasi atau ketergantungan masyarakat yang mau tidak mau harus berhubungan dengan urusan kantor dewasa ini, maka istilah administrasi sudah populer dikenal atau masyarakat. Administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam maksud hubungannya satu sama lain (Silalahi 2002:5) Ahli lain Wajong dalam Silalahi (2002:5) menyatakan bahwa kegiatan administrasi meliputi pekerjaan tata usaha yang bersifat mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk menjadi bahan keterangan pimpinan.

Oleh karena itu kegiatan tata usaha merupakan pengelolaan data dan informasi yang keluar dari dan masuk ke organisasi, maka keseluruhan rangkaian kegiatan – kegiatan tersebut terdiri atas penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, pengiriman informasi dan data secara tertulis yang diperlukan oleh organisasi.

Administrasi adalah keseluruhan - keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya. (Siagian, 1990:23-25). Lebih jauh lagi The Lian Gie (2000:40) memberikan gambaran bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Dari pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa sesungguhnya istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.

Pengetahuan tentang kependudukan adalah penting untuk lembaga - lembaga swasta maupun pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah.

Yasin (1981:5) memberikan gambaran apabila seseorang ingin melihat seberapa cepat berkembangnya perekonomian suatu negara, maka hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan lapangan kerja, persentase penduduk yang ada di sektor pertanian, industri dan jasa - jasa.

Pertumbuhan penduduk merupakan keseimbangan yang dinamis antara kekuatan - kekuatan yang menambah dan kekuatan - kekuatan yang mengurangi jumlah penduduk. Jadi dapat disimpulkan bahwa pertumbuhan penduduk diakibatkan oleh 4 faktor yaitu :kelahiran(fertilitas), kematian(mortalitas), migrasi masuk(in-imigration) dan migrasi keluar(out-imigration).

Berdasarkan gambaran diatas kiranya penting untuk menggabungkan antara administrasi dan kependudukan untuk lebih menertibkan dan mendalami tentang pertumbuhan penduduk. Sehingga tidak terjadi tumpang tindihnya data yang diakibatkan oleh kurang rapinya sistem administrasi kependudukan.

2.8.2 Konsep Administrasi Kependudukan

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 dan pembangunan. Demikianlah sedikit definisi dari administrasi kependudukan yang penulis kutip dari Peraturan Pemerintah No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Setiap kejadian penting yang dialami oleh penduduk harus dicatat dalam sistem registrasi penduduk. Yang dimaksud dengan sistem registrasi penduduk adalah suatu sistem registrasi yang dipelihara penguasa setempat di mana biasanya dicatat setiap kelahiran, kematian, adopsi, perkawinan, perceraian, perubahan pekerjaan, perubahan nama dan perubahan tempat tinggal (Said Rusli, 1996:38).

Oleh karena itulah sistem registrasi (pencatatan) penduduk atau lazimnya disebut administrasi kependudukan merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap pemerintah daerah. Karena dengan administrasi kependudukan yang baik maka akan diperoleh informasi kependudukan yang valid, akurat dan handal, yang berguna sebagai bahan masukan bagi pemerintah

daerah dalam menyusun rencana strategis pembangunan. Kemudian pada sisi lain administrasi kependudukan dapat berimplikasi terhadap terciptanya ketentraman dan ketertiban sosial dalam masyarakat.

Menyusun suatu sistem administrasi kependudukan yang menyangkut seluruh masalah kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengolahan data informasi kependudukan patut menjadi perhatian. Karena penyusunan sistem ini sebagai perwujudan penyelenggaraan Negara yang modern khususnya di bidang pelayanan masyarakat, dan tentunya hal ini sangat didambakan oleh masyarakat.

Sistem administrasi kependudukan adalah sistem yang mengatur seluruh administrasi yang menyangkut masalah kependudukan pada umumnya. Dalam hal ini terkait 3 jenis pengadministrasian, yaitu pertama pendaftaran penduduk, kedua pencatatan sipil dan ketiga adalah pengelolaan informasinya. Arti dari istilah pendaftaran penduduk menurut UU No 23 Tahun 2006 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. Sedangkan arti pencatatan sipil dalam UU No 23 Tahun 2006 pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada Instansi Pelaksana.

Menurut Sugondo (<http://google.co.id/definisiadminduk>) dalam makalahnya, selama ini terjadi sedikit kerancuan antara penggunaan istilah “pendaftaran penduduk” yang disamakan dengan penggunaan istilah “pencatatan sipil”. Sesungguhnya tidak tepat apabila istilah “pendaftaran penduduk” disamakan artinya dengan istilah “pencatatan sipil”, karena arti kata “sipil” dalam istilah “pencatatan sipil” tidak sama artinya dengan penduduk. Menurut Sugondo “pendaftaran penduduk” adalah data – data sebagai penduduk yang didaftarkan. Tetapi istilah pencatatan sipil artinya adalah status sipilnya yang dicatatkan, karena adanya perubahan pada diri seseorang. Misalnya pencatatan atas kelahiran, artinya atas perubahan status sipilnya yang sebelumnya belum ada di dunia tetapi karena akibat kelahirannya, ia menjadi mempunyai status dan berhak atas hak sipilnya.

Sedangkan pengolahan informasi administrasi kependudukan, kegiatan ini memiliki nilai strategis bagi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pengelolaan informasi kependudukan ini sangat perlu dilakukan secara terkoordinasi dan berkesinambungan. Menurut Keputusan Republik Indonesia No 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, yang dimaksud dengan pengolahan informasi administrasi kependudukan adalah pengumpulan, pencatatan, pengolahan dan pemutakhiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, pertukaran data penduduk dalam rangka menunjang pelayanan publik, serta penyajian informasi kependudukan guna perumusan kebijakan dan pembangunan.

Dan untuk menjamin adanya akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan, maka pemerintah menetapkan kebijakan dan sistem informasi administrasi kependudukan. Menurut Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004, yang dimaksud Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan.

Adapun, kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan ini diarahkan untuk terwujudnya :

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

Untuk pemenuhan kebutuhan rakyat tentang pelayanan publik di bidang kependudukan, maka pada hakekatnya diperlukan upaya untuk menciptakan Tertib Administrasi Kependudukan. Tertib Administrasi Kependudukan memiliki arti mudah dipahami dan diyakini bermakna secara hukum, berfungsi melindungi atau mengakui status kependudukan atau peristiwa vital yang dialami oleh penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan dan melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari – hari. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa dokumen kependudukan ini memiliki arti penting atau manfaat bagi si pemegang dokumen atau penduduk.

Menurut Wahyudi ([http://google.co.id/Departemen Dalam Negeri - Republik Indonesia.mht](http://google.co.id/Departemen%20Dalam%20Negeri%20Republik%20Indonesia.mht)) dalam artikelnya, upaya tertib administrasi kependudukan tersebut merupakan tugas Negara atau pemerintah sebagai pelayan publik, dan menjadi urusan wajib. Untuk itulah wahyudi menuliskan beberapa faktor strategis yang harus diatur dan disiapkan agar tugas menertibkan administrasi kependudukan dapat berfungsi dan efektif, antara lain meliputi aspek landasan hukum; aspek kelembagaan dan SDM, aspek penerapan teknologi dan system pelayanan, aspek registrasi, aspek demografis atau kesadaran masyarakat, serta aspek pengelolaan data penduduk atau pembangunan bank data kependudukan.

1). Aspek Landasan Hukum

Penataan dan penyiapan dukungan peraturan perundang – undangan dalam pelayanan dokumen kependudukan yang sarat bernilai hukum adalah sangat fundamental, karena terkait dengan eksistensi Negara. Disamping itu juga hendaknya dapat menjamin perlindungan dan rasa nyaman bagi penduduk untuk mendapatkan kepastian hukum berdomisili di wilayah Indonesia dalam mengakses hak – haknya sebagai warga Negara. Peraturan perundang – undangan yang dibutuhkan haruslah tidak diskriminatif, jelas, tidak saling bertentangan dengan peraturan perundang – undangan yang lain dalam pelayanan publik sehingga dapat digunakan sebagai instrumen pengendalian penduduk serta dapat berfungsi mendorong terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang modern dengan *Good Governance* dan *Clean Governance*.

2.) Aspek Kelembagaan dan SDM

Penataan dan penyiapan dukungan Kelembagaan dan SDM memiliki makna strategis yaitu sebagai salah satu infrastruktur dalam mengimplementasikan amanat peraturan perundang – undangan. Kelembagaan yang ada dari tingkat pemerintah pusat hingga pemerintah daerah haruslah memiliki latar dan ukuran organisasi dengan struktur yang fokus dan konsisten dengan misi pemerintahan sejalan dengan peraturan perundang – undangan. Begitu pula dengan SDM pelayan administrasi kependudukan, hendaknya

pembinaanya diarahkan untuk menguasai wawasan dan makna tertib administrasi kependudukan baik pada level kebijakan, maupun level teknis pelayanan, jujur, amanah, serta mampu berkomunikasi efektif dengan masyarakat.

3). Aspek Penerapan Teknologi dan Sistem Pelayanan

Penerapan teknologi hendaknya memenuhi prinsip – prinsip tepat guna, mendukung semua sistem pelayanan administrasi kependudukan, bertahan realtif lama, aman, efisien, mudah dioperasikan dan murah pemeliharannya serta dapat diakses di seluruh tanah air. Dengan prinsip tersebut, SIAK dirancang, dibangun dan dikembangkan untuk mampu meyelenggarakan penerbitan NIK sebagai nomor identitas tunggal yang ditampilkan pada setiap dokumen kependudukan dan sebagai kunci akses untuk verifikasi data diri maupun identifikasi jati diri seseorang, yang sangat berguna di dalam mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.

4). Aspek Registrasi

Registrasi merupakan kegiatan awal dan kunci dalam mewujudkan tertib dokumen kependudukan. Untuk mekanisme, prosedur dan persyaratan yang dirancang dan ditetapkan dalam pelayanan dokumen kependudukan haruslah jelas, tidak berbelit – belit agar mudah dipahami penduduk maupun penyedia layanan serta dapat dijamin pelaksanaannya.

5) Aspek Demografis atau Kesadaran Masyarakat

Kondisi demografis Indonesia tentang sebaran penduduk dan wawasan pemahaman masyarakat yang sedemikian rupa kualitasnya terhadap makna dokumen kependudukan, sehingga derajat ketertiban dalam kepemilikan dokumen relatif masih kurang. Untuk menuju tertib dokumen kependudukan, sangatlah diperlukan komitmen dari semua elemen bangsa, terutama penyelenggara Negara untuk bagaimana menciptakan kebijakan strategi dan program – program kegiatan yang menguntungkan bagi masyarakat, dan mengadakan sosialisasi akan pentingnya tertib administrasi kependudukan.

6). Aspek Pengelolaan Data Penduduk atau Pembangunan Bank Data Kependudukan.

Untuk mempercepat proses penerapan NIK kepada seluruh penduduk Indonesia, peranan Bank Data Kependudukan sangatlah penting. Dalam hal ini

kaitannya adalah dengan diberlakukannya strategi mendayagunakan data penduduk sebagai data dasar untuk dimutakhirkan secara berkelanjutan dengan pelayanan harian pendaftaran penduduk serta dengan pelayanan catatan sipil.

Pada hakekatnya bahwa upaya Tertib Dokumen Kependudukan atau Tertib Administrasi Kependudukan, tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blangko-blangko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, tapi hendaknya harus tersistem, konkrit dan pragmatis. Artinya mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui / mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kata lain dokumen kependudukan memiliki keuntungan bagi si pemegang dokumen atau penduduk



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian diperlukan suatu metode penelitian yang mempunyai fungsi untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan dan sasaran serta untuk mengadakan pendekatan terhadap obyek yang akan diteliti. Metode penelitian adalah cara-cara berpikir, berbuat yang dipersiapkan secara baik untuk mengadakan penelitian dan untuk mencapai tujuan penelitian (Soeharto, 1993:77).

Sehingga dengan mempertahankan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif artinya bahwa peneliti ingin mengungkapkan tema yang diangkat secara mendalam. Menurut Moh. Nazir, penelitian dengan metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu sel kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskriptif gambaran atau lukisan secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Moh. Nazir, 1988:63)

Dengan metode deskriptif peneliti bisa saja membandingkan fenomena-fenomena tertentu sehingga merupakan suatu studi komparatif. Adakalanya peneliti mengadakan klasifikasi, serta penelitian terhadap fenomena-fenomena dengan menetapkan suatu standar atau suatu norma tertentu sehingga banyak ahli menamakan metode deskriptif dengan nama survei normatif (*normative survey*) dengan metode deskriptif ini juga diselidiki kedudukan (*status*) fenomena atau faktor dan melihat hubungan antara satu faktor dengan faktor yang lain. Karenanya metode deskriptif juga dinamakan studi status (*status study*).

Sedangkan pendekatan Kualitatif merupakan penelitian yang tidak mendasarkan pada nalar ilmiah semata, lebih dari itu, penelitian kualitatif lebih memperhatikan aspek alamiahnya. Senada dengan definisi yang diberikan oleh Bogdan dan Taylor yang diikuti oleh Moelong (1995:5), bahwa : metode kualitatif

sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Metode Kualitatif ini digunakan arena beberapa pertimbangan, antara lain :

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak.
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden.
3. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Jadi, penelitian kualitatif dilakukan disuatu tempat atau lokasi tertentu yang terbatas (sebagai site dari kasus yang diteliti) untuk meneliti secara mendalam pokok masalah yang dijadikan kasus. Ia dilaksanakan dalam suasana yang wajar atau ilmiah, dalam berbagai konsep, kategori, hipotesis, dan bahkan teori dikembangkan berdasarkan kenyataan atau data di lapangan. Proses penelitian kualitatif, berbentuk siklus, tidak berlangsung linier sebagaimana yang umum dilakukan dalam penelitian konvensional. Dalam proses yang berbentuk siklus tersebut, kegiatan pengumpulan data dan analisis data berlangsung secara stimulan.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada dasarnya adalah tahap awal lingkup permulaan yang dipilih sebagai wilayah penjelasan umum ditahap pertama penelitian sehingga peneliti akan memperoleh gambaran umum (menyeluruh) tentang subyek yang diteliti (Faisal, 1992:42). Fokus penelitian merupakan hal-hal yang dijadikan pusat perhatian dalam melakukan penelitian sehingga memudahkan perolehan dan pengumpulan data di lapangan. Penentuan fokus penelitian ini sangat diperlukan untuk membantu melaksanakan penelitian, karena fokus penelitian yang ditentukan dengan tepat sesuai dengan tujuan dan analisa penelitian sehingga dapat terarah dan menuju sasaran sesuai dengan apa yang diharapkan.

Sesuai dengan penetapan rumusan masalah yang hendak diteliti, untuk lebih mendekati pada sasaran yang dimaksud, maka ditetapkan fokus penelitian dalam skripsi kali ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan dalam pelayanan kependudukan
 - a. Dasar hukum pelayanan administrasi kependudukan
 - b. Pelaku pelayanan kependudukan
 - c. Sarana dan prasarana pelayanan
 - d. Prosedur pelayanan kependudukan
 - e. Output pelayanan
2. Pemanfaatan dan pengembangan komputerisasi sistem informasi administrasi kependudukan
 - a. Pembentukan Database Kependudukan
 - b. Pemanfaatan dan Pengembangan
3. Faktor – faktor penghambat dan pendukung upaya peningkatan pelayanan kependudukan melalui SIAK.
 - a. Faktor pendukung
 - b. Faktor penghambat

3.3 Lokasi dan Situs penelitian

Lokasi penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tempat yang dipilih sebagai objek penelitian adalah kota Malang. Alasan peneliti mengambil lokasi di kota Malang adalah karena masih banyaknya masyarakat yang mengeluhkan akan kualitas pelayanan jasa khususnya di bidang pelayanan administrasi kependudukan, hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui media massa.

Situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan dapat menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang akan diteliti. Situs penelitian ini pada dinas kependudukan dan catatan sipil. Penelitian situs ini didasarkan pada pertimbangan bahwa peneliti ingin mengetahui secara langsung apakah pelayanan publik yang terjadi pada dinas kependudukan dan catatan sipil telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3.4 Sumber dan jenis Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2000:112) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen.

Jenis data yang digunakan ada dua macam yaitu :

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini data primer yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yaitu melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait. Data primer yang didapat oleh peneliti berasal dari :
 - a. Bidang pengelolaan data dan informasi
 - 1) Bapak Aljundy selaku Kepala Seksi Informasi
 - 2) Bapak Moh Toha selaku Operator Komputer
 - b. Bidang kependudukan
 - 1) Bapak M. Wahyu Hidayat selaku Programmer Komputer
 - c. Masyarakat Pemohon Layanan Kependudukan
2. Data sekunder adalah data yang pengumpulannya bukan merupakan data hasil usaha sendiri atau merupakan data yang diperoleh bukan dari sumber secara langsung, melainkan sudah dikumpulkan oleh pihak lain atau sudah diolah. Misalnya pengumpulannya didapat dari buku, majalah, koran dan sebagainya. Data sekunder yang didapat oleh peneliti berasal dari:
 - a. Arsip pengelolaan data dan informasi
 - b. Situs- situs di Internet

3.5 Teknik pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah, karena data yang dihasilkan ini diusahakan dapat dipergunakan untuk memecahkan masalah. Oleh karena itu data itu harus valid yaitu dengan metode penelitian lapangan (*field research*). Adapun cara yang akan digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini adalah :

1. Interview/wawancara

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan petunjuk umum wawancara. Jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara. Menurut Patton dalam Moelong, 1995:136. terdapat dua jenis wawancara yaitu :

- a. Wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dalam melakukan wawancara telah dibekali daftar pertanyaan yang akan diajukan pada informan seputar data-data yang dibutuhkan oleh peneliti.
- b. Wawancara tak terstruktur yaitu jenis wawancara dimana pewawancara menentukan sendiri pertanyaan yang diajukan pada informan. Dengan wawancara tak terstruktur ini maka akan diperoleh informasi lebih luas mengenai fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara kepada beberapa informan, yaitu Seksi pengelolaan data dan informasi Dukcapil Kota Malang.

2. Dokumentasi

Suatu teknik pengumpulan data yang mengambil data dari dokumen, arsip, koran, dan internet yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Arsip yang digunakan adalah segala bentuk data yang berupa data SIAK di Kota Malang.
- b. Koran yang digunakan adalah koran yang beredar di kota Malang dan sekitarnya
- c. Sedangkan untuk data melalui internet diperoleh melalui situs-situs seperti : www.pemkot-malang.go.id, www.tempointeraktif.com, dan www.malangraya.web.id

3. Observasi

Teknik Pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap obyek – obyek yang diteliti. Kegiatan ini meliputi pencatatan secara sistematis kejadian – kejadian, perilaku, obyek yang dilihat dan hal lain – lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan layanan administrasi kependudukan dengan menggunakan metode SIAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen pengukur variabel penelitian memegang peranan penting dalam usaha memperoleh informasi yang akurat dan terperinci. Menurut Nasution (1996:h.55-56) dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen utama dalam penelitian dengan ciri-ciri antara lain:

1. Peneliti sebagai alat yang dapat berinteraksi dengan segala stimulasi dari lingkungan yang diperkirakan bermakna atau tidak bagi penelitian. Tidak ada instrumen lain yang dapat bereaksi dan berinteraksi terhadap banyak faktor dalam situasi yang senantiasa berubah-ubah.
2. Peneliti sebagai alat dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan aneka ragam data sekaligus.
3. Situasi yang melibatkan interaksi manusia, tidak dapat dipahami dengan situasi semata-mata. Untuk memahaminya harus merasakan, menyelami dan melakukan penghayatan.
4. Peneliti sebagai instrumen dapat segera menganalisis data yang diperoleh baik dengan cara menafsirkan maupun memberikan hipotesis dan arah pengamatan.
5. Hanya manusia sebagai instrumen yang dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan pada suatu saat dan segera menggunakan sebagai balikan untuk memperoleh penegasan, perubahan, perbaikan atau penolakan.

Sedangkan instrumen tambahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pedoman wawancara (*interview guide*) yaitu merupakan pedoman yang dipergunakan oleh peneliti untuk mengadakan wawancara langsung dengan responden.
2. Catatan lapangan (*field notes*) yaitu merupakan catatan yang berisi pokok-pokok informasi di lapangan yang bisa dikembangkan.
3. Perekam (*recorder*)

3.7 Analisis Data

Menurut M. Nazir (2005:358) analisa adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi serta menyingkat data sehingga mudah dibaca. Tujuan

dari analisa adalah untuk mereduksi data agar dapat dikerjakan, dimanfaatkan dan dipahami sedemikian rupa sehingga berhasil menyimpulkan suatu fenomena yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian.

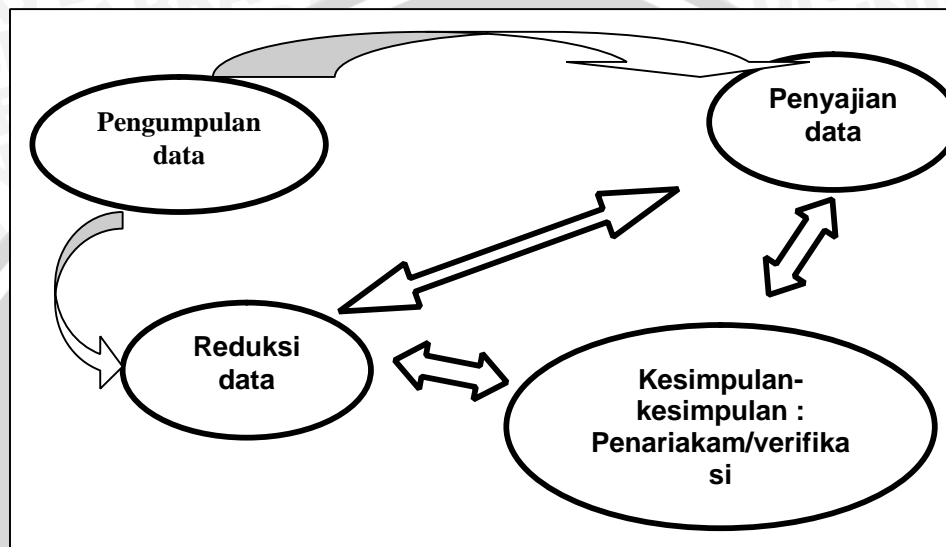
Sebagaimana diungkapkan oleh Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2000:248), analisa data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Adapun metode yang digunakan dalam analisa data ialah data model interaktif (Miles dan Huberman, 1992, h.16-19) mengemukakan bahwa analisis terdiri tiga alur kegiatan, yaitu sebagai berikut :

1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemberian fokus, penyederhanaan dan transformasi data mentah yang terdapat di lapangan. Hal ini bertujuan untuk mempertajam, menggolongkan, menyortir dan mengorganisasikan data. Dalam penelitian yang akan dilakukan data yang direduksi meliputi gambaran umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Gambaran umum ini meliputi Lokasi penelitian, Alur pikir instansi (tugas pokok dan fungsi, visi, misi, tujuan pembentukan Dukcapil), batas wilayah kewenangan, struktur organisasi, Sumber daya manusia, penggunaan dan penerapan SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang .
2. Penyajian data, yaitu proses penyusunan informasi yang kompleks ke dalam bentuk yang sistematis dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Bentuk paling umum yang digunakan berupa teks uraian. Dalam penelitian data yang disajikan meliputi penerapan SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang (meliputi jenis-jenis pelayanan kependudukan, dan keefektifan penerapan SIAK ,), Faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan SIAK, dampak yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan SIAK.
3. Penarikan kesimpulan/verifikasi, merupakan akhir dari kegiatan analisis berupa penarikan kesimpulan dengan cara meninjau ulang data-data yang

diperoleh di lapangan agar data tersebut valid. Dari proses reduksi data sampai penyajian data kemudian dianalisis kemudian ditarik sebuah kesimpulan penelitian.

Gambar 1
Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Miles & Huberman (1992:20)

Ketiga kegiatan tersebut antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi adalah suatu jalinan pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis. Dalam pandangan ini, ketiga alur kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data itu sendiri merupakan proses siklus dan interaktif. Peneliti harus siap bergerak diantara empat kegiatan tersebut selama melakukan pengumpulan data. Selanjutnya, bergerak bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan/verifikasi selama sisa waktu penelitian yang merupakan suatu upaya yang berlanjut, berulang, dan terus-menerus. Ketiga kegiatan tersebut menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian dari kegiatan analisis yang saling menyusul.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Situs Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kota Malang

a. Sejarah Pemerintahan

Kota Malang terbentuk pada tanggal 1 April 1914 sebagai kotapraja dan hingga tahun 1919 dipimpin oleh seorang walikota (*burgemester*) kemudian pada tanggal 7 Maret 1942 yaitu pada masa penjajahan Jepang, Kota Malang diduduki oleh bala tentara Jepang, tetapi pengambilalihan pemerintah pada prinsipnya meneruskan sistem lama yang pernah berlaku sebelumnya (jaman Belanda) hanya sebutan-sebutan dalam jabatan-jabatan saja diganti dengan bahasa Jepang. Selama masa penjajahan Jepang Kota Malang berhasil membuat 33 peraturan setelah proklamasi kemerdekaan tepatnya pada tanggal 21 September 1945 Komite Nasional Indonesia (KNI) daerah dibentuk serta mengeluarkan pernyataan bahwa daerah Malang menjadi Republik Indonesia, kemudian pada tanggal 22 Juli 1947 Belanda berusaha kembali untuk menjajah dan meletuskan perang yang menyebabkan pemerintah daerah dan perangkatnya mengungsi keluar kota, kemudian sampai pada tahun 1950 berlangsung pemerintah federasi, baru pada tanggal 2 Maret 1950 aparat pemerintah Republik Indonesiakembali dari pengungsian dan menduduki balai kota Malang. Sejak masa itu Pemerintah daerah Kota Malang berlangsung kembali dibawah naungan Pemerintah Republik Indonesia dan diatur dengan Undang-Undang Pemerintah Daerah yang terus berkembang hingga berlakunya Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sampai sekarang dan Kotamadya Daerah Tingkat II Malang diganti nama menjadi Kota Malang.

Dalam perspektif Propinsi Jawa Timur, Kota Malang adalah salah satu dari sembilan pusat Satuan Wilayah Pengembangan (SWP) yang memiliki wilayah pengembangan yang sangat potensial, baik karena pengaruh dari SWP Gerbangkertasusila atau karena potensi internal wilayahnya sendiri, maka SWP Malang Pasuruan dikembangkan secara optimal untuk pembangunan secara makro dan untuk peningkatan kesejahteraan penduduk.

Pemerintah Kota Malang telah memiliki serangkaian tujuan politis dalam artian luas, yang utamanya melalui implementasi dari Program Pembangunan Perkotaan bagi Kota Malang. Berdasarkan kebijakan umum yang ditetapkan oleh Kota Malang. Adapun Visi Kota Malang 2004-2008, yaitu “Terwujudnya Kota Malang Yang Mandiri, Berbudaya, Sejahtera dan Berwawasan Lingkungan”. Sedangkan dalam rangka mewujudkan Visi Kota Malang tersebut, penjabaran Misi Kota Malang untuk tahun 2004 - 2008 adalah :

- (1) Mewujudkan Kota Malang sebagai kota pendidikan melalui peningkatan kualitas pendidikan bagi masyarakat miskin perkotaan
- (2) Mewujudkan Kota Malang sebagai Kota Sehat melalui peningkatan kualitas kesehatan masyarakat bagi masyarakat kurang mampu dan meningkatkan penghijauan kota
- (3) Mewujudkan semangat dan cita-cita reformasi dalam upaya pemulihan ekonomi kota menuju terwujudnya Indonesia baru berlandaskan pada: negara dengan pondasi system kehidupan ekonomi, social, budaya yang dijiwai prinsip-prinsip demokrasi kebangsaan dan keadilan sosial dalam ikut serta menertibkan persatuan dan kesatuan, serta kerukunan Kota Malang
- (4) Mewujudkan tuntutan reformasi dalam tatanan sistem pemerintahan dan tatanan paradigma pembangunan berdasarkan pada: wawasan kebangsaan, demokrasi, persatuan dan kesatuan, otonomi daerah, iman dan takwa, budi pekerti, hak asasi manusia, dan keadilan sosial
- (5) Mewujudkan upaya reformasi melalui pembenahan sistem administrasi publik dan sistem administrasi kebijakan publik, dengan syarat rasa kebersamaan seluruh masyarakat yang pluralistik, persatuan dan kesatuan, kerjasama dan merupakan gerakan rakyat
- (6) Menjadikan tekad mengentaskan kemiskinan menjadi landasan prioritas pembangunan dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa
- (7) Mendayagunakan secara optimal potensi penduduk, posisi geografis dan sumber daya alam yang memadai untuk memajukan masyarakat Kota Malang dan kontribusi maksimal bagi kemajuan dan kesejahteraan bangsa.

b. Kondisi Wilayah

Topografi wilayah Kota Malang merupakan dataran tinggi dengan ketinggian antara 440-667 meter diatas permukaan laut, dimana daerah terendah terletak di Kelurahan Tlogowaru Kecamatan Kedungkandang dan Daerah tertinggi di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru.

Kota Malang sangat dikenal dengan sebutan Kota Bunga karena dengan tanah yang subur dan iklim yang sangat ideal untuk berbagai jenis tanaman maupun bunga sehingga dapat tumbuh dengan dan berkembang dengan baik. Sehingga hawa pegunungan yang sejuk sangat terasa. Kondisi demikian merupakan daya tarik yang sangat kuat bagi sebagian masyarakat kota-kota besar untuk menjadikan Kota Malang sebagai kota peristirahatan bahkan sebagai tempat tinggal dan menetap. Sehingga hal ini dapat mempercepat pertumbuhan jumlah penduduk. Pertumbuhan penduduk Kota Malang saat ini sebesar 0,84% dengan kepadatan penduduk rata-rata 6,87 per km².

Secara geografis Kota Malang terletak pada koordinat 112,06 Bujur Timur dan 7,06 - 8,02 Lintang Selatan, terletak pada ketinggian antara 440 - 667 dpl. Kota Malang juga dikelilingi oleh pegunungan seperti Gunung Arjuno disebelah utara, Gunung Tengger disebelah timur, Gunung Kawi disebelah timur dan Gunung Kelud disebelah selatan. Kota yang berada di dataran tinggi ini memiliki temperatur rata-rata 24,44 derajat celsius dan kelembapan udara 72% serta memiliki curah hujan rata-rata 2,279 milimeter pertahun.

c. Wilayah Administratif

Kota Malang berada di tengah-tengah wilayah administrasi Kabupaten Malang, memiliki letak geografis yang cukup strategis dan pintu masuk kota yang di batasi beberapa wilayah yang sekaligus merupakan batasan wilayah administratif sebagai berikut :

- (1) Wilayah Utara Kota Malang berbatasan dengan Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karang Ploso Kabupaten Malang
- (2) Wilayah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang.
- (3) Wilayah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang

(4) Wilayah Barat berbatasan dengan Kecamatan Dau dan Kecamatan Karang Ploso, Desa Sutirejo, Sidorahayu, Pandung Landung, Kalisongo, Karang Widoro, Tlogowaru dan Landungsari Kabupaten Malang.

Sedangkan secara administratif pemerintahan Kota Malang dibagi menjadi 5 (lima) wilayah kecamatan, yaitu Kecamatan Klojen, Kecamatan Lowokwaru dan Kecamatan Blimbing, Kecamatan Sukun dan Kecamatan Kedung Kandang. Berdasarkan PP Nomor 15 Tahun 1987 Kota Malang mendapat penambahan 12 (dua belas) desa dari Kabupaten Malang. Desa-desanya antara lain Desa Cemorokandang, Desa Arjowinangun, Desa Tlogowaru, Desa Tasikmadu, Desa Tunggul Wulung, Desa Tlogomas, Desa Merjosari, Desa Bandulan, Desa Mulyorejo, Desa Bakalan Krajan dan saat ini telah menjadi bagian dari pemekaran kecamatan yang ada di Kota Malang. Pembagian luas wilayah Kota Malang dari masing-masing kecamatan beserta jumlah kelurahannya dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 1
Luas Wilayah Kota Malang Tahun 2008

No.	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Luas (Km)	Presentase terhadap luas kota (%)
1.	Kedung Kandang	12	39,89	36,25 %
2.	Klojen	11	8,83	8,02 %
3.	Blimbing	11	17,77	16,14 %
4.	Lowokwaru	12	22,60	20,54 %
5.	Sukun	11	20,97	19,05 %
Jumlah		57	110,06	100,00 %

Sumber : Kota Malang Dalam Angka, BPS Kota Malang Tahun 2007/2008

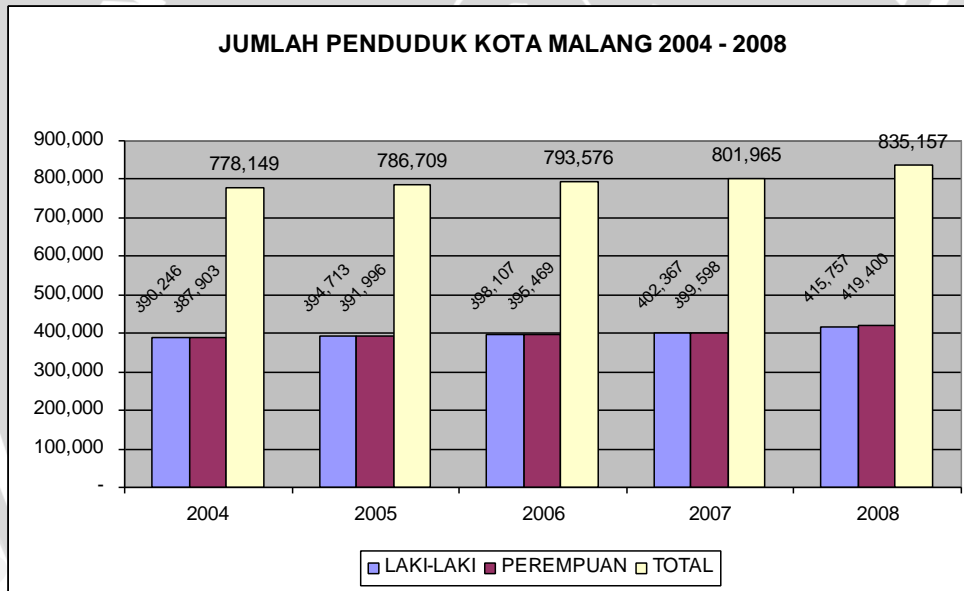
Berdasarkan pada tabel 1 luas Kota Malang keseluruhan dapat diketahui dari jumlah kelurahan pada tiap-tiap kecamatan serta luas wilayah masing-masing kecamatan. Jumlah keseluruhan sebanyak 57 kelurahan, dan luas secara keseluruhan Kota Malang adalah 110,06 Km, dengan kecamatan terluas, yaitu Kecamatan Kedung Kandang dengan luas 39,89 Km atau sekitar 36,25% luas keseluruhan Kota Malang, serta kecamatan terkecil adalah Kecamatan Klojen dengan luas 8,83 Km atau sekitar 8,02% luas keseluruhan Kota Malang.

Tabel 2
Data Kependudukan Kota Malang Tahun 2008

NO	KECAMATAN	JUMLAH KK	WAJIB KTP	JUMLAH PENDUDUK		
				L	P	L + P
1	BLIMBING	48,669	140,900	91,571	92,063	183,634
2	LOWOKWARU	43,289	125,622	79,710	79,896	159,606
3	KLOJEN	30,925	91,482	56,105	58,604	114,709
4	SUKUN	49,181	148,151	95,989	95,889	191,878
5	KEDUNGKANDANG	47,636	139,454	92,382	92,948	185,330
JUMLAH		219,700	645,609	415,757	419,400	835,157

Sumber : Arsip Pengelolaan dan Informasi 2009

Tabel 3
Jumlah Penduduk Kota Malang
Tahun 2004 s/d 2008



Sumber : Arsip Pengelolaan dan Informasi 2009

Dengan mengetahui luas wilayah kota malang seperti pada tabel 1, bisa diperkirakan jumlah penduduknya melalui data penduduk per kecamatan. Pada tabel 2 ditampilkan data kependudukan kota malang tahun 2008, dibedakan menurut jenis kelamin dan juga dipilah menurut kategori wajib KK atau KTP.

Melihat pada tabel 3 bisa diketahui perkembangan jumlah penduduk kota malang mulai tahun 2004 hingga tahun 2008. Diketahui juga bahwa tiap tahunnya penduduk kota malang selalu bertambah jumlahnya. Jumlah keseluruhan pada tahun 2008 adalah 835.137 orang.

4.1.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

A. Sekilas Kependudukan

Sebelum ditetapkan Peraturan Daerah Nomor 9 tahun 2000 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Daerah, unit kerja yang menangani masalah kependudukan adalah Sub Bagian Kependudukan pada Bagian Pemerintahan dengan tugas pokoknya adalah mendistribusikan blanko KTP, KK, dan blanko-blanko kependudukan lainnya ke kecamatan-kecamatan, dimana pada saat pemrosesan KTP dan KK masih secara manual berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 tahun 1977 tentang Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 tahun 1995 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan, pasal 1 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pendaftaran penduduk yang merupakan bagian dalam kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan adalah keseluruhan aspek kegiatan pendaftaran, pengolahan, dan penyajian informasi data penduduk termasuk penerbitan Nomor Induk Kependudukan, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan surat-surat keterangan kependudukan. Sebelum Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 tahun 1995 dapat dilaksanakan di kota Malang, terbit Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 065/1337/SJ tanggal 8 Mei 1998 yang menghentikan sementara Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) sampai ada petunjuk lanjut.

Pada tanggal 2 Februari 1999 Menteri Dalam Negeri melalui Surat Edaran Nomor 065/241/SJ perihal Petunjuk Tindak Lanjut Hasil Evaluasi Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dalam Kerangka SIMDUK, menyebutkan bahwa penerapan Sistem Pendaftaran Penduduk dalam Kerangka SIMDUK akan dilanjutkan secara bertahap di seluruh Wilayah Negara Republik Indonesia yang akan dilaksanakan setelah dilakukan perubahan dan penyempurnaan, serta disesuaikan dengan kemampuan keuangan daerah dan tersedianya sumber daya manusia yang memadai. Berdasarkan Surat Edaran tersebut, Pemerintah Kota Malang pada tanggal 12 September 2003 melakukan kerja sama dengan rekanan

melalui Surat Perjanjian Nomor 640/887/420.303/2003 tentang Kegiatan Program Komputerisasi SIMDUK Tahun Anggaran 2004.

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 88 tahun 2004 pasal 3 yang berbunyi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dilakukan dengan menggunakan SIAK yaitu sistem informasi nasional untuk memfasilitasi pelayanan penerbitan dokumen penduduk dan pengelolaan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan teknologi informasi dan komunikasi yang memberlakukan NIK.

4.1.3 Lokasi Instansi

Dinas Kependudukan menempati gedung bangunan kantor seluas $\pm 500 \text{ m}^2$ berlokasi di Jl. A. Yani 53 Malang

4.1.4 Dasar Hukum Kelembagaan

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam lingkungan Propinsi Jawa-Timur, Jawa-Tengah, Jawa-Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954;
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1953 tentang Kependudukan Orang Asing;
3. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1961 tentang Perubahan atau Penambahan Nama Keluarga;
4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;
5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999
6. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian;
7. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000;
8. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
9. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;

10. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
11. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
12. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;
13. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia;
14. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
15. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 1954 tentang Pendaftaran Orang Asing;
16. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1954 tentang Pelaksanaan Pengawasan Orang Asing yang Berada di Indonesia;
17. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;
18. Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 1987 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tk. II Malang dan Kabupaten Daerah Tk. II Malang;
19. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah;
20. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
21. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
22. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
23. Peraturan Pemerintah 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
24. Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pengesahan, Pengundangan dan Penyebarluasan Peraturan Perundang-undangan;

25. Peraturan Presiden Nomor 25 tahun 2008 tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk & Pencatatan Sipil;
26. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Daerah;
28. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Organisasi Perangkat Daerah;
29. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 1991 tentang Jangka Waktu Berlakunya Kartu Tanda Penduduk Bagi Penduduk Berusia 60 (enam puluh) Tahun Keatas;
30. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 174 Tahun 1997 tentang Pedoman Tata Cara Pemungutan Retribusi Daerah;
31. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun 2003 tentang Spesifikasi, Pengadaan dan Pengendalian Blanko Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Buku Register Akta dan Kutipan Akta Catatan Sipil;
32. Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Agama Nomor 125 Tahun 2003 Nomor 532 Tahun 2003 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Pencatatan Nikah, Talak, Cerai, Rujuk
33. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
34. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
35. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Akta Catatan Sipil;
36. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah;
37. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah;

4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kependudukan, pencatatan sipil, dan transmigrasi.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Perumusan/pelaksanaan kebijakan teknis kependudukan pencatatan sipil;
- b. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Kerja Tahunan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- d. Pelaksanaan pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK);
- e. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Tanda Penduduk Khusus;
- f. Pelaksanaan penerbitan dan pengelolaan dokumen catatan sipil;
- g. Pencatatan mutasi penduduk dan perubahan data-data penduduk;
- h. Pengumpulan dan pengolahan data penduduk dengan hak akses;
- i. Pelaksanaan dan fasilitasi transmigrasi;
- j. Pengelolaan sistem dan pelayanan informasi kependudukan;
- k. Pelaksanaan penyuluhan kependudukan dan catatan sipil;
- l. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kependudukan;
- m. Pelaksanaan pencatatan sipil;
- n. Pelaksanaan kegiatan bidang pemungutan retribusi;
- o. Pelaksanaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan, dan kearsipan;
- p. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- q. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- r. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- s. Pengelolaan pengaduan masyarakat bidang kependudukan & catatan sipil;
- t. Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional;
- u. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
- v. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai tugas dan fungsi.

4.1.6 Visi Misi dan Motto serta Strategi

Visi :

Terwujudnya pusat database kependudukan yang akurat dan aktual berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Prinsi-prinsip dari visi tersebut adalah :

1. Pusat database kependudukan

Guna menghindari kerancuan sumber data kependudukan, fungsi sebagai pusat database kependudukan mutlak menjadi prinsip utama. Semua data dan informasi yang berkaitan dengan kependudukan dihimpun, dikelola, dan dimanfaatkan untuk kepentingan pembangunan.

2. Database yang akurat dan aktual

Sebagai pusat database kependudukan, prasyarat utama yang harus dipenuhi adalah akurasi dan aktualitas database. Untuk mencapai level akurasi dan aktualitas data yang tinggi, dilakukan dengan pemutakhiran berkelanjutan melalui pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang terintegrasi.

3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Integrasi pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil harus diakomodasi dalam satu sistem informasi berbasis teknologi terkini yang handal, mempunyai tingkat keamanan yang tinggi, mempermudah dan mempercepat proses pelayanan, serta menyajikan hasil layanan.

Misi :

1. Meningkatkan profesionalisme SDM;
2. Mengoptimalkan penerapan Sistem Administrasi Kependudukan berbasis teknologi;
3. Memberikan perlindungan hukum dan legalitas identitas penduduk secara administratif
4. Meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara prima;
5. Memanfaatkan database kependudukan untuk perencanaan pembangunan;
6. Mengoptimalkan dan meningkatkan tertib administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Motto :

Bersama Anda Layanan Kami Prima

Makna motto :

Pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil menganut sistem stelsel pasif, dalam artian bahwa pelayanan diberikan berdasarkan pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat. Sehingga untuk mencapai pelayanan prima harus didukung oleh partisipasi aktif dari seluruh komponen masyarakat

Strategi :

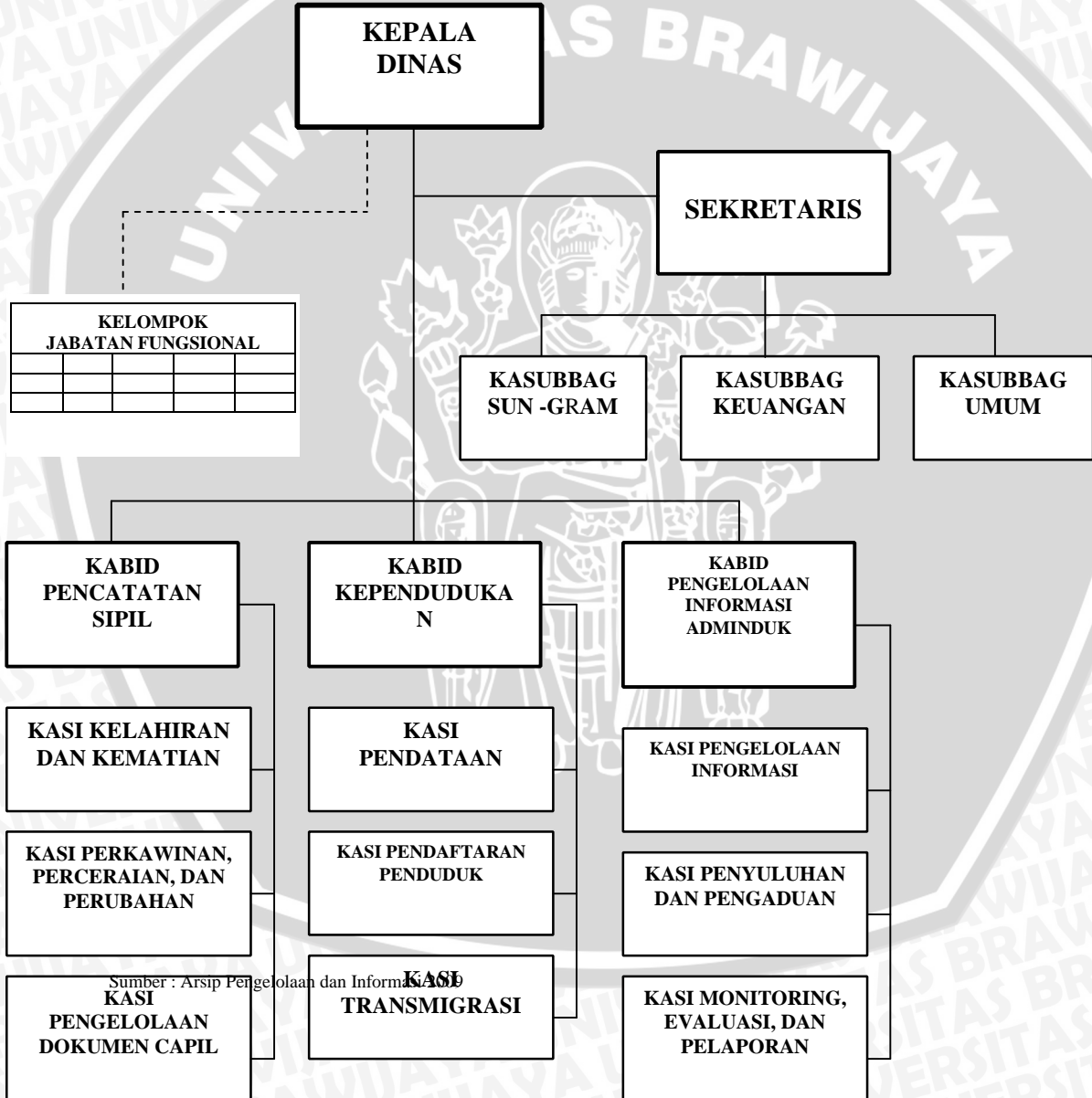
Guna mewujudkan Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, dirumuskan dan ditetapkan strategi yang didasarkan pada analisa faktor internal (*strength – weakness*) dan eksternal (*opportunity – threat*) sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan SDM penyelenggara administrasi kependudukan;
2. Membangun jaringan komunikasi data dan informasi kependudukan;
3. Penetapan aturan normatif;
4. Penetapan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal secara konsekuen;
5. Meningkatkan kajian dan analisa data kependudukan;
6. Meningkatkan fungsi monitoring dan evaluasi administrasi kependudukan.

4.1.7 Struktur Organisasi

Struktur dalam suatu organisasi sangat bermanfaat untuk dijadikan landasan dan pola pelaksanaan dalam mencapai tujuan dan hasil yang ditetapkan organisasi semaksimal mungkin. Struktur organisasi merupakan skema yang menggambarkan hubungan antara pimpinan dengan bawahan serta antar bawahan dalam suatu bidang kerja organisasi.

Gambar 2
Struktur Organisasi
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang



Sumber : Arsip Pengelolaan dan Informasi

4.1.8 Sumber Daya Manusia

Dalam menyelenggarakan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kekuatan sumber daya manusia terutama terkait kualitasnya merupakan salah satu indikator yang vital didalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Adapun jumlah SDM atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Malang dengan rincian,

Berdasarkan Pangkat/Golongan :

Tabel 4
Pangkat dan Golongan Pegawai

No	Pangkat	Gol	Jumlah	
1	Pembina	IV / a	3	Orang
2	Penata Tk. I	III / d	12	Orang
3	Penata	III / c	3	Orang
4	Penata Muda Tk. I	III / b	5	Orang
5	Penata Muda	III / a	9	Orang
6	Pengatur Tk. I	II / d	2	Orang
7	Pengatur	II / c	2	Orang
8	Pengatur Muda Tk. I	II / b	3	Orang
9	Pengatur Muda	II / a	4	Orang
10	Juru	I / c	3	Orang
11	PTT	-	1	Orang

Sumber : Arsip Pengelolaan dan Informasi 2009

Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan :

Tabel 5
Latar Belakang Pendidikan Pegawai

No	Latar Belakang Pendidikan	Jumlah	
1	Strata 2	4	Orang
2	Strata 1	24	Orang
3	Diploma	2	Orang
4	SMA	14	Orang
5	SMP	2	Orang
6	SD	1	Orang

Sumber : Arsip Pengelolaan dan Informasi 2009

4.1.9 Sarana dan Prasarana Instansi

Sarana dan prasarana instansi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terdiri atas,

1. Kendaraan bermotor roda 2 : 5 unit
2. Kendaraan roda 4 : 1 unit
3. Komputer : 25 unit
4. Note book : 4 unit
5. Mesin ketik manual : 6 buah
6. Kamera digital : 6 buah
7. LCD projector : 2 buah
8. LCD Monitor/Display : 1 buah
9. Handycam : 2 buah
10. Faximile : 1 buah

4.1.10 Jenis-jenis pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

- (1) Dokumen kependudukan meliputi :
 - a. Biodata penduduk;
 - b. Kartu Keluarga (KK);
 - c. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
 - d. Surat Keterangan Kependudukan;
 - e. Akta Pencatatan Sipil.
- (2) Surat keterangan kependudukan meliputi :
 - a. Surat Keterangan Pindah;
 - b. Surat Keterangan Pindah Datang;
 - c. Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri;

- d. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri.
 - e. Surat Keterangan Tinggal Sementara;
 - f. Surat Keterangan Tempat Tinggal;
 - g. Surat Keterangan Tinggal Terbatas;
 - h. Surat Keterangan Tinggal Tetap;
 - i. Surat Keterangan Kelahiran;
 - j. Surat Keterangan Lahir Mati;
 - k. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
 - l. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
 - m. Surat Keterangan Kematian;
 - n. Surat Keterangan Pengangkatan Anak;
 - o. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;
 - p. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas;
- (3) Akta Pencatatan Sipil meliputi :
- a. Akta Kelahiran;
 - b. Akta Perkawinan;
 - c. Akta Perceraian;
 - d. Akta Kematian;
 - e. Akta Pengakuan Anak;
 - f. Akta Pengesahan Anak;
 - g. Akta Pengangkatan Anak;
 - h. Akta Perubahan Nama

4.1.11 Retribusi Layanan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Akta catatan Sipil, ditetapkan besaran tarif retribusi pelayanan pendaftaran penduduk dan akta catatan sipil sebagai berikut :

Tabel 6
Retribusi Layanan

Jenis Layanan	Biaya	
	WNI	ORANG ASING
AKTA CATATAN SIPIL		
KELAHIRAN		
▪ Dibawah 60 hari dari kelahiran	GRATIS	Rp. 75.000,-
▪ Diatas 60 hari dari kelahiran	Rp. 10.000,-	Rp. 100.000,-
▪ Kutipan II kelahiran dst...	Rp. 20.000,-	Rp. 60.000,-
PERKAWINAN		
▪ Di kantor	Rp. 35.000,-	Rp. 85.000,-
▪ Di luar kantor	Rp. 50.000,-	Rp. 110.000,-
▪ Lebih 1 bulan stlh pemberkatan	Rp. 50.000,-	Rp. 85.000,-
▪ Di kantor	Rp. 80.000,-	Rp. 160.000,-
▪ Di luar kantor	Rp. 35.000,-	Rp. 60.000,-
▪ Kutipan II perkawinan dst...	Rp. 60.000,-	Rp. 85.000,-
PERCERAIAN		
▪ Perceraian	Rp. 60.000,-	Rp. 125.000,-
▪ Lebih 1 bulan stlh putusan PN	Rp. 35.000,-	Rp. 60.000,-
▪ Kutipan II perceraian dst...	Rp. 10.000,-	Rp. 30.000,-
KEMATIAN		
▪ Kematian	Rp. 25.000,-	Rp. 100.000,-
▪ Kutipan II kematian dst...	Rp. 60.000,-	Rp. 100.000,-
PENGAKUAN & PENGESAHAN		
▪ Pengakuan & pengesahan	Rp. 40.000,-	Rp. 100.000,-
▪ Kutipan II dst...	Rp. 85.000,-	Rp. 200.000,-
▪ Lebih 14 hari stlh putusan PN	Rp. 35.000,-	Rp. 75.000,-
PERUBAHAN NAMA		
▪ Perubahan nama	Rp. 35.000,-	Rp. 75.000,-
SALINAN AKTA		
▪ Kelahiran	Rp. 35.000,-	Rp. 75.000,-
▪ Perkawinan	Rp. 30.000,-	Rp. 100.000,-
▪ Perceraian	Rp. 35.000,-	Rp. 100.000,-
▪ Kematian	Rp. 10.000,-	Rp. 25.000,-
▪ Pengakuan & Pengesahan Anak	Rp. 35.000,-	
▪ Kutipan II dst...	Rp. 100.000,-	
SURAT-SURAT KETERANGAN		
▪ Surat keterangan Catatan Sipil		Rp. 20.000,-
▪ Pelaporan Luar Negeri	GRATIS	Rp. 10.000,-
▪ Pelaporan lebih dari 1 (satu) tahun	GRATIS	Rp. 100.000,-
PENDAFTARAN PENDUDUK		
▪ KK		Rp. 100.000,-
▪ KTP		Rp. 100.000,-
▪ Surat Keterangan Tempat Tinggal	Rp. 5.000,-	
▪ Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan	Rp. 10.000,-	Rp. 10.000,-
▪ Surat Keterangan Ganti Nama	Rp. 10.000,-	
▪ Surat Keterangan Tinggal Sementara		Rp.10.000,-
▪ Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri		
▪ Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri		
▪ Pendaftaran Penduduk Orang Asing Tinggal Tetap untuk memperoleh KK dan KTP Orang Asing		

Sumber : Arsip Pengelolaan dan Informasi 2009

B. Hasil Penelitian

4.2.1 Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan dalam pelayanan kependudukan

1) Dasar Hukum Pelayanan Kependudukan

Sesuai dengan hasil wawancara di lapangan, bapak Aljundy selaku Kepala Seksi pengelolaan data dan informasi menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan layanan kependudukan pada bidang kependudukan didasari oleh beberapa peraturan perundang – undangan, antara lain :

a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Secara keseluruhan, ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini meliputi hak dan kewajiban Penduduk, Penyelenggara dan Instansi Pelaksana, Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Data dan Dokumen Kependudukan. Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Pada Saat Negara Dalam Keadaan Darurat, pemberian kepastian hukum, dan perlindungan terhadap Data Pribadi Penduduk. Untuk rnenjamin pelaksanaan Undang-Undang ini dari kemungkinan pelanggaran, baik adminislratif rnaupun ketentuan materiil yang bersifat pidana, diatur juga ketentuan rnengenai tata cara penyidikan serta pengaturan mengenai Sanksi Administratif dan Ketentuan Pidana.

b. Peraturan Presiden RI No 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil

Ketentuan yang diatur dalam Perpres ini meliputi tata cara penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan biodata, dan penerbitan dokumen kependudukan. Dalam peraturan ini juga dicantumkan ketentuan akan persyaratan dalam pengajuan pendaftaran penduduk (KTP, KK, SKTT, SKTS dll) dan pencatatan sipil. Selain itu juga dimuat tata cara pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan. Untuk rnenjamin pelaksanaan peraturan ini dari kemungkinan pelanggaran, baik adminislratif rnaupun ketentuan materiil, diatur juga ketentuan rnengenai penetapan denda administratif dan biaya pelayanan.

c. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 15 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Peraturan Daerah ini memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan. Pendaftaran penduduk pada dasarnya menganut stelsel aktif bagi penduduk. Pelaksanaan pendaftaran penduduk didasarkan pada asas domisili atau tempat tinggal atas terjadinya peristiwa kependudukan yang dialami seseorang dan/atau keluarganya. Pencatatan Sipil didasarkan pada atas peristiwa, yaitu tempat dan waktu terjadinya Peristiwa Penting yang dialami oleh dirinya dan/atau keluarganya. Secara keseluruhan, ketentuan yang diatur dalam Peraturan Daerah ini meliputi hak dan kewajiban penduduk, Penyelenggara dan Instansi Pelaksana, Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil Data dan Dokumen Kependudukan, Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada saat negara dalam keadaan darurat, pemberian kepastian hukum dan perlindungan terhadap Data Pribadi Penduduk.

d. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Akta Catatan Sipil

Peraturan Daerah ini memberikan pedoman dalam hal jangka waktu pengurusan maupun besaran retribusinya, selain itu dimaksudkan pula untuk lebih memberikan kepastian hukum dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat di bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan akta catatan sipil. Peraturan Daerah ini juga sebagai wujud nyata Pemerintah Daerah untuk lebih memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam pengurusan KTP maupun KK bagi WNI tidak dipungut retribusi serta pengurusan akta kelahiran yang tidak lebih dari 60 (enam puluh) hari bagi WNI tidak dipungut retribusi.

e. Peraturan Daerah Kota Malang No 6 tahun 2004 tentang pembentukan, kedudukan, tugas pokok, fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Daerah sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Kota Malang

Dengan beberapa dasar hukum tersebut, bidang kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menjalankan pelayanan kependudukan. Dalam wawancara dengan Bapak Aljundy selaku Kepala Seksi pengelolaan data dan informasi beliau menyatakan,

“Sebenarnya pelayanan di bidang kependudukan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, karena dari aturan tersebut itulah dasar penyelenggaraan layanan ditentukan, untuk penerapan SIAK sendiri sudah

dimulai pada tahun 2007 kemarin, yang sampai sekarang tetap dikembangkan untuk meminimalisir kendala yang ada“(29 April 2009)

2) Pelaku Pelayanan Kependudukan

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Malang No 6 tahun 2004 tentang pembentukan, kedudukan, tugas pokok, fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Daerah sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Kota Malang, maka secara umum pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang menjadi tugas dan fungsi dari bagian kependudukan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Berikut merupakan bidang kompetensi petugas layanan yang termasuk dalam lingkup bidang kependudukan :

a. Petugas Verifikator Berkas

Petugas Verifikator Berkas terdiri dari tiga orang. Keduanya mempunyai tugas menerima berkas pendaftaran pemohon dan memeriksa kelengkapan berkas tersebut, apabila sudah lengkap akan dilanjutkan kepada petugas operator database, namun bila kelengkapan pemohon masih kurang maka petugas mengembalikan berkas tersebut kepada pemohon untuk dilengkapi terlebih dahulu. Berikut gambar mengenai petugas varifikator berkas,

Gambar 3
Petugas Verivikator



b. Petugas Verifikator Database / Operator

Petugas Operator Database terdiri dari lima orang, mempunyai tugas mengentri data penduduk sesuai dengan layanan pemohon baik itu KTP, KK, SKTS ataupun SKTT. Operator database dibedakan menurut kecamatan yang ada.

Gambar 4
Petugas Operator



c. Petugas Cetak KTP

Petugas Cetak KTP terdiri dari tiga orang. Setelah menerima data pemohon yang telah di verifikasi oleh operator, petugas cetak langsung mencetak KTP yang kemudian diserahkan kepada validator untuk menguji kebenaran data yang tertera dalam dokumen persyaratan.

Gambar 5
Petugas Cetak KTP



d. Petugas Cetak KK

Petugas Cetak KK terdiri dari 3 orang mempunyai tugas sama halnya dengan petugas cetak KTP, yang kemudian KK tersebut diserahkan kepada validator untuk menguji kebenaran data yang tertera dalam dokumen persyaratan

Gambar 6
Petugas Cetak KK



e. Validator

Validator terdiri dari 3 orang, yang ketiganya mempunyai tugas menguji kebenaran data yang tertera dalam dokumen persyaratan untuk ditindak lanjuti kepada supervisor kependudukan.

Gambar 7
Validator



f. Supervisor

Supervisor terdiri dari satu orang yang mempunyai tugas menandatangani layanan kependudukan setelah melalui pemrosesan dan berwenang khusus dalam menangani Surat Pindah.

g. Petugas Locket Pengambilan

Petugas Locket terdiri dari 5 yang bertugas memberikan hasil pemrosesan layanan pemohon. Locket pengambilan terdiri dari lima loket sesuai dengan kecamatan yang ada di Kota Malang

Data menunjukkan bahwa jumlah pegawai pada Bidang Kependudukan adalah 25 orang. Dari 25 orang pegawai tersebut ada 14 orang yang menangani secara langsung pelayanan dokumen kependudukan. Sesuai dengan data tersebut, yang menangani secara langsung adalah petugas loket verifikasi berkas 3 orang, 5 orang sebagai petugas operator dan entri data, 1 orang menangani surat pindah dan 5 orang lagi sebagai petugas loket pengambilan dokumen kependudukan.

Dari hasil observasi di lapangan, menurut staff bidang kependudukan setidaknya ada 300 pemohon tiap harinya. Dengan jumlah pegawai yang ada dalam layanan kependudukan masih dirasa kurang ideal jika dibandingkan dengan jumlah pemohon. Menanggapi hal tersebut, staff bidang kependudukan yaitu Bapak Wahyu menyatakan ,

” idealnya untuk bagian pendaftaran seharusnya 5 orang dibagi tiap kecamatannya, sedangkan untuk verifikasi database idealnya 10 orang, dibagi 2 orang tiap kecamatannya. Untuk cetak 10 orang, loket pengambilan 5 orang, 3 validator dan 1 supervisor, jadi idealnya ada 34 orang pegawai yang menangani layanan kependudukan, dengan demikian pegawai tidak ngoyo dan bisa mengerjakan tugas - tugas lain dari kepala Dinas ” (29 April 2009).

3) Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana Pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan segala fasilitas lain yang berfungsi sebagai fungsi sosial dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Sarana dan Prasarana yang ada di bagian layanan kependudukan kota malang guna menunjang proses pelayanan antara lain :

1. Komputer

Jumlah perangkat komputer di dalam ruang pelayanan kependudukan ada 17 unit. Masing – masing 5 unit untuk verifikasi dan operator, 6 unit untuk bagian cetak dan 1 unit khusus hanya untuk surat pindah.

2. Mesin Cetak

Jumlah mesin cetak ada 6 unit, masing – masing 5 unit untuk cetak KTP, KK dan 1 unit untuk cetak surat pindah.

3. Mesin Laminating

Mesin laminating hanya ada 1 unit, untuk melaminating KTP tiap layanan pemohon.

4. Ruang Tunggu

Ruang tunggu terbagi menjadi dua, yang pertama ruang tunggu untuk proses pengajuan layanan, yang kedua untuk pengambilan dokumen kependudukan.

5. Locket Pengambilan

Locket pengambilan terletak di halaman depan ruang layanan kependudukan. Locket terdiri dari 5 loket sesuai kecamatan yang ada di kota malang.

6. Prasarana Pendukung

Tempat parkir, Toilet dan Tempat Ibadah

Dari hasil observasi di lapangan bisa diketahui prasarana yang ada sudah cukup memadai hal ini sesuai dengan pendapat sebagian besar pemohon yang merasa cukup nyaman dalam mengantri layanan kependudukan. Salah satunya Ibu Rini warga Sawojajar sebagai pemohon Kartu Keluarga,

“ disini sudah nyaman kok, kalo antri tidak perlu berdiri atau berdesakan, jumlah kursi juga sesuai dengan pemohon selain itu petugasnya ramah – ramah “. (Ibu Rini warga Sawojajar, wawancara tgl 4 Mei 2009).

Namun lain halnya dengan sarana yang ada, menurut bapak wahyu selaku staff bidang kependudukan, beliau menyatakan,

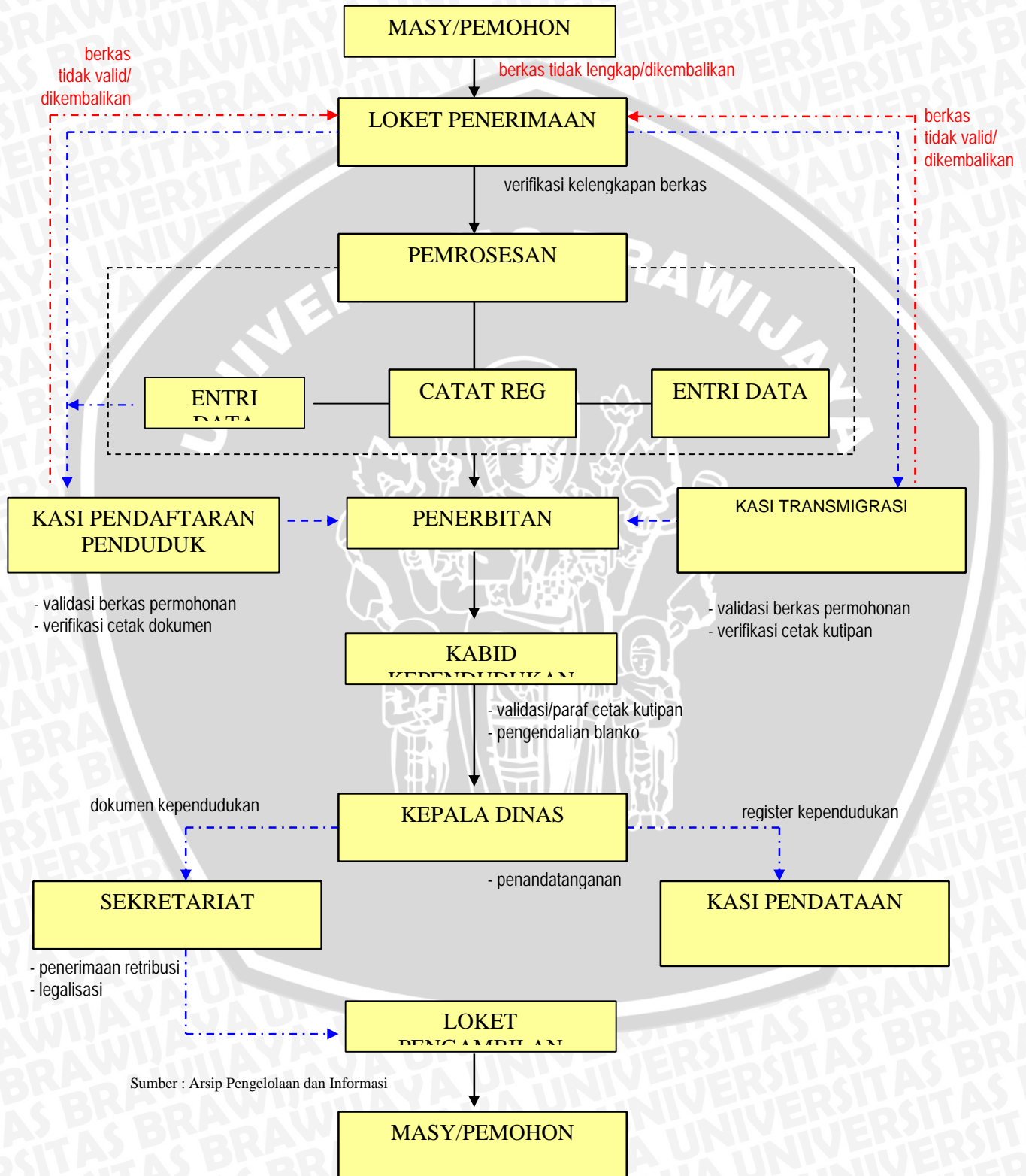
“ dengan jumlah komputer dan alat cetak yang ada sebenarnya memang sudah cukup maksimal, tetapi alangkah baiknya jika sarana tersebut ditambah, untuk menanggulangi adanya kerusakan alat yang bisa memperlambat proses layanan kependudukan “ (28 April 2009).

Senada dengan pendapat tersebut, bapak Aljundy selaku Kepala Seksi pengelolaan data dan informasi menyatakan,

“ kalau dilihat dari jumlah sarana yang ada bisa dikatakan cukup ya cukup, kurang juga tidak, tinggal bagaimana mengoptimalkan yang ada dengan tetap melayani kebutuhan pemohon ” (29 April 2009).

4) Prosedur Pelayanan Kependudukan

Gambar 8
Prosedur Layanan Kependudukan



Keterangan :

1. Pemohon datang dengan membawa berkas pengajuan
2. Petugas verifikator memeriksa kelengkapan berkas pemohon, apabila berkas masih belum lengkap maka pemohon diharuskan melengkapinya terlebih dahulu
3. Berkas diproses dan dientri.
4. Berkas divalidasi dan dicetak
5. Diparaf oleh Kabid Kependudukan
6. Ditandatangani oleh Kepala Dinas
7. Dokumen kependudukan bisa diambil pemohon di loket pengambilan

Dari keterangan diatas bisa diketahui bahwa pemohon hanya melakukan 2 langkah awal yakni mendaftarkan pemohonannya kemudian memberikan berkasnya kepada operator, langkah selanjutnya pemohon hanya tinggal mengambil di loket pengambilan.

5) Output Pelayanan

Observasi di lapangan menunjukkan *output* pelayanan di bidang kependudukan antara lain penerbitan dokumen kependudukan, yaitu; KTP, KK, SKTS, SKTT dan Surat pindah. Dari kelima dokumen tersebut yang paling banyak diajukan oleh pemohon adalah pengajuan KTP dan KK, menurut bapak Wahyu selaku staff bidang kependudukan beliau menyatakan,

“ setidaknya dari 300 pemohon tiap harinya, lebih dari setengahnya mengajukan pembuatan KTP dan KK, baik itu permohonan KTP baru atau perpanjangan maupun permohonan KK dan perubahannya “.

Mengenai tanggapan masyarakat, bapak wahyu berpendapat dalam tiap pengajuan layanan baik KTP maupun KK belum ada keluhan yang disebabkan pelayanan yang kurang memuaskan dari petugas layanan, tapi seringkali dijumpai pemohon yang harus bolak – balik karena kelengkapan berkasnya masih kurang. Seperti yang dikemukakan oleh salah seorang pemohon KTP,

“ Gak ribet kok mas, cuma saya tadi yang lupa bawa fotokopian KK, untung rumah saya dekat jadi gak jauh – jauh kalo bolak-balik “.(bapak Wito, warga Kemirahan Gg. 3 wawancara tgl 30 April 2009)

Pendapat lain dikemukakan oleh Ibu Rini warga Sawojajar sebagai pemohon KK

“ layanan disini sudah cepet, jadi gak perlu lama antrinya paling cuma 10 – 15 menit sudah selesai, terus kembali 2 hari lagi buat ngambil di loket, disini juga gak ada pungli lagi, kayak waktu di kelurahan “. (Ibu Rini, Sawojajar wawancara tgl 4 Mei 2009).

Berikut ini hasil dari layanan bidang kependudukan beserta syarat pengajuannya:

1) Kartu Tanda Penduduk, persyaratannya :

- a. Mengisi Blangko Isian Kartu Tanda Penduduk F1-07;
- b. Surat Keterangan dari RT dan RW;
- c. Fotocopy Kartu Keluarga;
- d. Pas Photo (4x6) cm berwarna sebanyak 2 lembar;
- e. Kartu Tanda Penduduk lama bagi perpanjangan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang rusak;
- f. Kartu Tanda Penduduk yang salah ketik bagi penggantian Kartu Tanda Penduduk (KTP) melampirkan juga Surat Pernyataan kesalahan;
- g. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian bagi penggantian Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang hilang;
- h. Surat Pindah dari daerah asal bagi penduduk baru;
- i. Dan persyaratan lain yang sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor Tahun .
- j. Untuk WNI Keturunan :
 - i. Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia (SKBRI);
 - ii. Surat Keterangan Ganti Nama apabila sudah ganti nama (fotocopy dan di legalisir dari pejabat yang berwenang;
- k. Untuk Orang Asing :
 - i. Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari Kepolisian;
 - ii. Surat Keterangan Kependudukan (SKK) Model A dan B dari Imigrasi (Fotocopy dilegalisir pejabat yang berwenang);
 - iii. Kartu Ijin Masuk (KIM) sementara dari Imigrasi.

2) Kartu Keluarga, persyaratannya :

- a) Surat Pengantar dari RT dan RW;

- b) Blangko / Isian Kartu Keluarga F1-01;
 - c) Kartu Keluarga yang lama bagi yang melakukan perubahan;
 - d) Kartu Tanda Penduduk dari tempat asal;
 - e) Surat Keterangan Pindah dari Kelurahan asal bagi penduduk pindah;
 - f) Fotocopy Akta Perkawinan / Surat Nikah atau Akta Perceraian;
 - g) Fotocopy Akta Kelahiran ;
 - h) Fotocopy Akta Pengangkatan Anak (bila ada);
 - i) Fotocopy Surat Keterangan Ganti Nama bila telah ganti nama;
 - j) Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk bagi WNA;
 - k) Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi WNA:
- 3) Surat Pindah, persyaratannya :
- a) Mengisi Blangko / Data Isian Penduduk Pindah;
 - b) Surat Pengantar dari RT dan RW;
 - c) Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk asli;
 - d) Surat Keterangan Catatan Kepolisian dari Kepolisian;
 - e) Akta Perkawinan bagi yang telah menikah;
 - f) Akta Kelahiran;
 - g) Foto terbaru 4 x 6 cm sejumlah 2 (dua) lembar.
- 4) Surat Keterangan Tinggal Sementara, persyaratannya :
- a) Surat Pengantar dari RT dan RW;
 - b) Blangko / Data Isian Surat Keterangan Tinggal Sementara;
 - c) Fotocopy Kartu Pelajar / Mahasiswa;
 - d) Fotocopy KTP atau Surat Jalan dari daerah asal;
 - e) Pas Photo 4x6 cm sebanyak 2 (dua) lembar;
 - f) Surat Keterangan dari Perusahaan bagi pekerja;
 - g) Surat Keterangan dari Organisasi / Paguyuban bagi Pedagang Kaki Lima.
- 5) Surat Keterangan Tinggal Terbatas, persyaratannya :
- a) Surat Keterangan dari RT dan RW;
 - b) Surat Keterangan Pindah dari daerah asal;
 - c) Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk;

- d) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari Kepolisian tempat asal;
- e) Passpor dari negara asal;
- f) Fotocopy Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari Kepolisian yang masih berlaku;
- g) Fotocopy Keterangan Ijin Masuk (KIM)/ Keterangan Ijin Masuk Sementara dari Imigrasi;
- h) Surat Keterangan Kependudukan (SKK) Model A dan B dari Imigrasi (Fotocopy dilegalisir pejabat yang berwenang);
- i) Surat Keterangan Ijin Menetap (KITAP) dari Imigrasi;
- j) Pas Photo berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 4 (empat) lembar;

4.2.2 Pemanfaatan dan Pengembangan Komputerisasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

1) Pembentukan Database Kependudukan

Komputerisasi di bidang kependudukan dimaksudkan untuk membentuk database kependudukan, dari database inilah kualitas layanan ditujukan, hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Wahyu selaku staff bidang kependudukan, beliau menyatakan,

“ sebenarnya pembentukan database ini digunakan untuk pelayanan, jadi bukan pelayanan yang digunakan untuk membentuk database, selain fungsi – fungsi yang lain dari database, dengan database kependudukan yang valid secara tidak langsung meningkatkan kualitas layanan yang nantinya juga berguna dalam kebijakan pemerintah “ (29 April 2009)

Komputer sebagai sarana dalam pembentukan database dan informasi kependudukan harus didukung dengan spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan dalam penerapan sistem SIAK, berikut ini merupakan spesifikasi teknis peralatan siak – offline tingkat kabupaten/ kota (Sumber : Arsip Pengelolaan dan Informasi):

A. Peralatan

1. Komputer Server

Hardware Spesifikasi :

- a. Processor P4/3,2 Ghz /800 Mhz, RAM 4GB PC2-4200 DDR II 4 X 1 GB, Hard Disk 3 X 72 GB Ultra 320/10.000 rpm SCSI, RAID Contoller, CD Room 52x speed, CD R/W 52x24x52 speed Disk Drive, Keyboard dan Mouse, Monitor SVGA 15" Digital
 - b. UPS 1500 VA
- Software spesifikasi :
- a. BEA Web Logic Server Standard Edition (per CPU)
 - b. ORACLE Database Standard Edition (per user)
 - c. Windows 2003 for Server (original)
2. Personal Komputer
- Hardware Spesifikasi :
- a. Motherboard P4, Processor Intel Pentium P 4 / 3,2 Ghz, RAM 512 MB DDR 2700, Hard Disk 80 GB speed 7200 rpm, CD Room 52x speed, CD R/W 52x24x52 Speed, Floopy/Disk Drive 1,44 MB 3,5 inch, Ethernet Card 100 MB (non Onboard), Keyboard, Mouse PS2 scroll lock, Cassing Midle Tower with USB Port, Monitor 15" Digital.
 - b. Zib Drive External (16 caset).
 - c. UPS 1500 VA.
- Software Spesifikasi :
- a. Windows 2000 Professional (original) SP4
 - b. Internet Eksplorer release
 - c. Macromedia Flash 6 / MX
 - d. Adobe Photoshop
 - e. Anti Virus terbaru (original)
3. Printer Spesifikasi :
- a. Dot Matrix (cetak Akta, Kutipan Akta, KK)
Paper Size tersedia ukuran kertas A4 Fanfold 210 X 11 2/3 inch dan Head 24
 - b. Ink Jet Colour (cetak KTP)
 - a) Print speed minimum 20 ppm Monochrome, 16 ppm Colour
 - b) Resolution of 4800 x 1200 dpi max
 - c) Paper Size : B5, A5, A4, Letter, Legal, USB Interface

d) Large, medium, Small : Image format : Still Image JPEG :optical zoom : 3,2 X digital

4. Camera Digital, Spesifikasi :

- a. Sensor Resolution, equality CCD, Image Resolution, Approx 4 million, image size : zoom memory : 32 MB : PC Connectivity USB 1,1 dan Video Out : NTSC or PAL) Large, medium, Small : Image format : Still Image JPEG : optical zoom : 3,2 X digital

5. Sarana *Local Area Network*, Spesifikasi :

- a. Switch / HUB (Spesifikasi : 8 port, Duol Speed 100 mbps, auto sensing connection System led : Diagnostis LEDs)
- b. Kabel UTP RJ 45
- c. Connector RJ 45
- d. CD Blank

B. Sarana Pendukung

Terdiri dari :

- a. Ruang Kerja Operator Komputer, Listrik/daya mencukupi, Lemari berkas/Filling
- b. Cabinet, Meja Kerja & Komputer, Kursi kerja, Pendingin Ruangan (AC) dan Line Telpn.

Guna menghindari kerancuan sumber data kependudukan, fungsi sebagai pusat database kependudukan mutlak menjadi prinsip utama. Semua data dan informasi yang berkaitan dengan kependudukan dihimpun, dikelola, dan dimanfaatkan untuk kepentingan pembangunan. Pembentukan Database kependudukan menggunakan 3 (tiga) Sub Sistem

1. Sub Sistem Aplikasi

- a. Kecamatan : fasilitasi pelayanan KK-KTP WNI dan perekaman pelaporan kelahiran, perkawinan dan kematian serta surat keterangan kependudukan lainnya (diteruskan ke Kota).
- b. Kota : fasilitasi pelayanan KK-KTP WNA dan akta-akta catatan sipil serta penyajian dan pemantauan data-informasi kependudukan

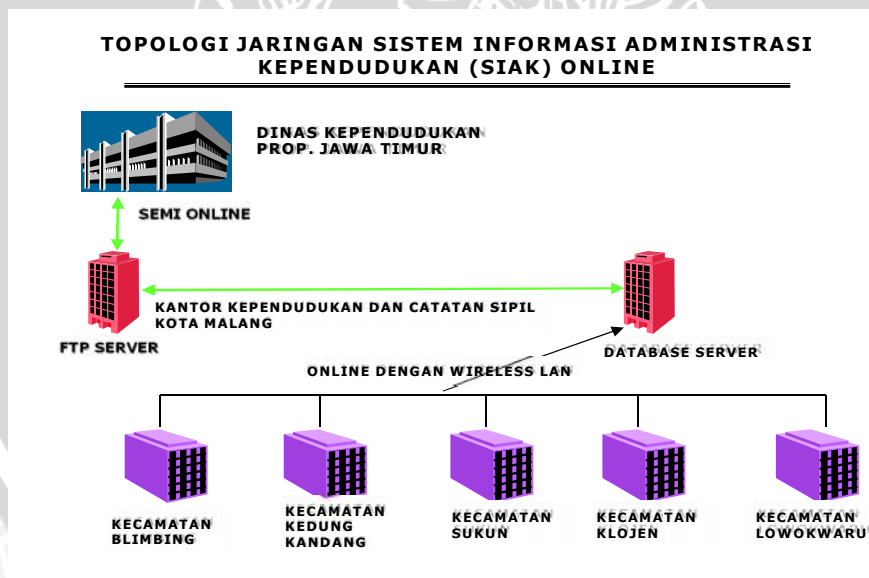
2. Sub Sistem Database

Menggunakan perangkat lunak dan perangkat keras yang dibangun di Kab/Kota, Provinsi dan Pusat. Database kependudukan merupakan kumpulan data penduduk yang terstruktur dan saling berhubungan (*connection*) satu sama lain.

3. Sub Sistem Jaringan Komunikasi Data
 - a. Online : Komunikasi data antar komputer tersambung secara kontinyu menggunakan teknologi WLAN;
 - b. Offline : Komunikasi data antar komputer dilakukan secara manual.

Mengkaji beberapa poin di atas, bapak Moh Toha selaku staff pengelolaan data dan informasi berpendapat bahwa dengan penerapan sistem SIAK database kependudukan menjadi lebih terintegrasi karena dalam pembentukan databasenya diarahkan langsung pada satu server yang nantinya ditempatkan menjadi satu pada bank data tingkat propinsi. Pada gambar 9 berikut bisa diketahui alur dari pembentukan dan pemusatan database kependudukan.

Gambar 9
Topologi Jaringan SIAK



Sumber : Arsip Pengelolaan data dan Informasi

2) Pemanfaatan dan Pengembangan

a) Pemanfaatan Database Kependudukan dengan Instansi Lain

Dalam SIAK, *database* antara kecamatan, kabupaten-kota, provinsi, dan Departemen Dalam Negeri (Depdagri) akan terhubung dan terintegrasi. Dengan

demikian database kependudukan sangat berarti bagi kepentingan instansi lain dalam pembuatan kebijakan dan pembangunan nasional. Sesuai dengan uraian diatas bapak Moh Toha menyatakan,

“ database kependudukan yang tersusun di dinas dukcapil kota malang juga bermanfaat bagi instansi lain, misalnya pada KPUD, yang bisa memperoleh data mentah untuk dijadikan data sebagai daftar penduduk potensial pemilih atau DP4 ”.

Gambar 10
Pemanfaatan Database



Sumber : Arsip Pengelolaan data dan Informasi

Pada gambar 10 menunjukkan pemanfaatan database kependudukan yang dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dengan instansi lain. Pendayagunaanya antara lain :

- Sektor kependudukan; struktur umur penduduk, fertilitas, mortalitas, nuptualitas dan migrasi penduduk.
- Sektor Kesehatan; angka harapan hidup, kesehatan ibu dan anak, data statistic vital terkait kelahiran hidup, kematian, kelahiran hidup bayi, kematian bayi.
- Sektor Ketenagakerjaan; data statistik vital terkait jumlah penduduk > 10 tahun menurut jenis pekerjaan, jumlah penduduk menurut umur, jenis kelamin dan piramida penduduk.
- Sektor Pendidikan; data statistik vital terkait jumlah penduduk menurut pendidikan terakhir.

- e. Sektor Sosial Budaya; data statistik vital terkait jumlah penduduk menurut agama
- f. Sektor Ekonomi; data statistik vital terkait jumlah penduduk menurut lahir, mati, pindah dan dating.
- g. Sektor Politik; data statistik vital terkait untuk kepentingan pemilu, data calon pemilih
- h. Sektor Keimigrasian; data statistik vital terkait jumlah penduduk menurut kepemilikan paspor

b) Pengembangan Model SIAK dalam Layanan Kependudukan

Menurut Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004, yang dimaksud Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan.

Adapun, kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan ini diarahkan untuk terwujudnya :

- d. Peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- e. Penyediaan data untuk perencanaan pembangunan dan pemerintahan.
- f. Penyelenggaraan pertukaran data secara tersistem dalam rangka verifikasi data individu dalam pelayanan publik.

Dari hasil wawancara dengan bapak Aljundy selaku Kepala Seksi pengelolaan data dan informasi, strategi pengembangan kualitas sudah ada, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Malang sudah menerapkan strategi pengembangan kualitas layanan kependudukan, yang selanjutnya disebut dengan “5 M”, antara lain :

- 1. Method**
- 2. Money**
- 3. Man**
- 4. Machine**
- 5. Material**

4.2.3 Faktor - Faktor Penghambat dan Pendukung Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Kependudukan Melalui SIAK

1) Faktor Penghambat

Faktor penghambat layanan kependudukan adalah beberapa hal yang dapat memperlambat proses peningkatan layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan data dari hasil wawancara, setidaknya ada beberapa faktor yang menghambat, antara lain:

- a) Kesadaran masyarakat akan tertib administrasi masih kurang
- b) Tidak seimbang jumlah pegawai dengan jumlah pemohon

Faktor – faktor tersebut sesuai dengan pernyataan dari bapak wahyu selaku staff bidang kependudukan menyebutkan,

“ dalam pelayanan kependudukan, masyarakat seharusnya berperan aktif dalam melaporkan peristiwa kependudukan yang dialaminya jadi bila nantinya data tersebut dibutuhkan sudah bisa dipertanggungjawabkan, sebagai contoh ada orang yang mau mengurus surat pindahinya tetapi lupa membawa surat keterangan cerai atau kawinya dari kecamatan sebelumnya, apabila tetap dilayani data yang masuk juga akan tidak *valid*, juga sering dijumpai masyarakat pemohon yang berkas persyaratannya belum lengkap, jadi terpaksa diminta petugas untuk melengkapinya, “(29 April 2009).

Di ruangan lain bapak Aljundy selaku Kepala Seksi pengelolaan data dan informasi juga menyatakan,

” dengan jumlah pegawai yang ada pada bidang kependudukan masih belum seimbang dengan jumlah pemohon yang tiap harinya rata – rata 300 orang, jadi dalam kesehariannya ada beberapa pegawai yang melebihi jam kerjanya untuk menyelesaikan pekerjaanya “(29 April 2009).

2) Faktor Pendukung

Faktor pendukung layanan kependudukan adalah beberapa hal yang dapat memperlancar upaya peningkatan layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan data dari hasil wawancara, setidaknya ada beberapa faktor yang mendukung, antara lain:

- a) Payung Hukum
- b) Sumber Daya Manusia
- c) Fasilitas dan Sarana

Seperti yang dinyatakan oleh bapak Aljundy selaku Kepala Seksi pengelolaan data dan informasi mengenai faktor pendukung upaya peningkatan layanan,

“ dengan adanya payung hukum dalam administrasi kependudukan mempermudah pelaksanaan layanan kependudukan dikarenakan sudah ada dasar penerapannya, selain itu bagi pemohon juga menjadi semakin sederhana dan lebih pasati dari segi waktu dan biaya dalam mengajukan layanan kependudukan, jika dilihat dari sisi internal, kualitas SDM pegawai sudah memadai, ini bisa dilihat dari kemampuan mereka menyelesaikan pekerjaannya tepat pada waktunya hal ini juga didukung dengan sarana layanan yang sesuai dengan kebutuhan layanan “(29 April 2009).

C. Pembahasan

4.3.1 Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan dalam pelayanan kependudukan

1) Dasar Hukum Pelayanan Kependudukan

Penataan dan penyiapan dukungan peraturan perundang – undangan dalam pelayanan dokumen kependudukan yang sarat bernilai hukum adalah sangat fundamental, karena terkait dengan eksistensi Negara. Disamping itu juga hendaknya dapat menjamin perlindungan dan rasa nyaman bagi penduduk untuk mendapatkan kepastian hukum berdomisili di wilayah Indonesia dalam mengakses hak – haknya sebagai warga Negara. Peraturan perundang – undangan yang dibutuhkan haruslah tidak diskriminatif, jelas, tidak saling bertentangan dengan peraturan perundang – undangan yang lain dalam pelayanan publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari prinsip akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang – undangan (Sinambela, 2007:6). Senada dengan prinsip tersebut, denhardt dalam pasalong (2007:36) mengacu pada *New Public Service, Recognized that Accountability Is Not Simple*, aparaturnya publik seharusnya penuh perhatian lebih baik daripada pasar dan sesuai dengan aturan perundangan serta nilai – nilai yang berlaku dalam masyarakat. Dari hasil obseravsi dan wawancara di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Malang, khususnya Bidang Kependudukan dalam melaksanakan layanan kependudukan telah menerapkan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yaitu Undang – undang no 23 tahun 2006 tentang

administrasi kependudukan yang mana dalam substansi pokoknya menyebutkan pelayanan dan pengolahan informasi administrasi kependudukan kependudukan diolah melalui sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), sehingga database kependudukan akan selalu dimutakhirkan dan dijamin tingkat kebenarannya.

Uraian diatas menunjukkan bahwa adanya dasar hukum menjadi acuan untuk menyelenggarakan layanan kependudukan sangat vital fungsinya. Selain itu juga bisa diketahui bahwa pada bidang kependudukan telah melaksanakan pelayanan prima yang sebagaimana aturan perundang – undangan yang berlaku.

2) Pelaku Pelayanan Kependudukan

Penataan dan penyiapan dukungan Kelembagaan dan SDM memiliki makna strategis yaitu sebagai salah satu infrastruktur dalam mengimplementasikan amanat peraturan perundang – undangan. Kelembagaan yang ada dari tingkat pemerintah pusat hingga pemerintah daerah haruslah memiliki latar dan ukuran organisasi dengan struktur yang fokus dan konsisten dengan misi pemerintahan sejalan dengan peraturan perundang – undangan. (Wahyudi [http://google.co.id/Departemen Dalam Negeri - Republik Indonesia.mht](http://google.co.id/Departemen%20Dalam%20Negeri%20-%20Republik%20Indonesia.mht)). Begitu pula dengan SDM pelayan administrasi kependudukan, hendaknya pembinaanya diarahkan untuk menguasai wawasan dan makna tertib administrasi kependudukan baik pada level kebijakan, maupun level teknis pelayanan, jujur, amanah, serta mampu berkomunikasi efektif dengan masyarakat.

Kewajiban aparatur pemerintahan merupakan abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan publik, karena memiliki keterampilan dan keahlian pihak aparat yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dan menyelesaikan suatu keperluan dan kebutuhan individu atau organisasi. Sesuai dengan peraturan yang berlaku di kota malang, yaitu Perda No 15 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, bahwa pendaftaran dokumen kependudukan menjadi kewenangan dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Malang. khususnya Bidang Kependudukan.

Data menunjukkan bahwa jumlah pegawai pada Bidang Kependudukan adalah 25 orang. Dari hasil observasi di lapangan, di bidang kependudukan

setidaknya ada 300 pemohon tiap harinya. Dengan jumlah pegawai yang ada dalam layanan kependudukan masih dirasa kurang ideal jika dibandingkan dengan jumlah pemohon. Apabila dilihat dari segi kemampuan SDM, pegawai layanan kependudukan sebenarnya sudah bisa memenuhi layanan pemohon, hal ini bisa dilihat dari perbandingan jumlah pegawai dengan kemampuan pegawai tersebut menyelesaikan tugasnya tepat waktu sebagaimana ditentukan dalam peraturan yang berlaku meski terkadang melebihi jam kerja mereka. Salah satu dari 6 cerminan pelayanan prima adalah Kondisional (Sinambela 2007:6), yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efektifitas dan efisiensi. Hasil dari beberapa wawancara menunjukkan mereka puas dengan pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di bidang administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa bidang kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Malang telah memenuhi sikap pelayanan prima dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3) Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang pelaksanaan layanan kependudukan. Data di lapangan menunjukkan bahwa bidang kependudukan memiliki sarana 17 unit komputer. Masing – masing 5 unit untuk verifikasi dan operator, 6 unit untuk bagian cetak dan 1 unit, khusus hanya untuk melayani surat pindah. Untuk prasarana, di dalam ruang bidang kependudukan ada ruang tunggu yang didalamnya ada 2 buah kursi panjang dan satu meja besar serta beberapa kursi lipat untuk antri yang letaknya ditata didepan loket verifikasi tiap kecamatan. Dari hasil observasi di lapangan bisa diketahui prasarana yang ada sudah cukup memadai hal ini sesuai dengan pendapat sebagian besar pemohon yang merasa cukup nyaman dalam mengantri layanan kependudukan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep MenPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, antara lain Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan

informatika (telematika) serta prinsip Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Data di lapangan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Bidang Kependudukan sudah menunjang terciptanya layanan prima, tetapi akan lebih optimal lagi jika ada penambahan sarana, terutama komputer dan mesin cetak.

4) Prosedur Pelayanan Kependudukan

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep MenPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan publik, salah satunya adalah prinsip Kesederhanaan yang mengandung arti proses pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Prinsip kesederhanaan ini sebenarnya sudah bisa dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, utamanya Bidang Kependudukan. Pada penyajian data bisa diketahui jika prosedur layanan sudah cukup sederhana, yakni pemohon hanya melawati tiga tahap. Langkah pertama mendaftarkan permohonannya, yang kedua menyerahkan berkas permohonan kepada petugas verifikasi dan selanjutnya mengambil di loket pengambilan. Tetapi di sisi lain bagi pemohon sebelum memproses di dinas kependudukan, mereka diharuskan menempuh tahapan persyaratan lainnya, antara lain legalisasi Ketua RT kemudian Ketua RW, Legalisasi Kelurahan dan lain – lain. Dari hasil wawancara, sebagian besar pemohon berpendapat untuk layanan di Dinas sendiri memang sudah sederhana dan mudah untuk dipahami, selain itu lebih pasti masalah waktu penyelesaian dan biayanya, tetapi tetap saja sebelum proses di Dinas, mereka merasa prosedur yang ada memang sedikit berbelit – belit dan juga ada biaya administrasi lain di tingkat kelurahan.

Sesuai dengan pendapat sebagian besar pemohon di lapangan bisa diketahui bahwa Bidang Kependudukan sudah menerapkan prinsip Kesederhanaan dan prinsip Kepastian waktu yang tertulis dalam KepMenPan 63 tahun 2003.

5) Output Pelayanan

Hasil pelayanan Bidang Kependudukan termasuk dalam kelompok layanan administratif mengacu pada KepMenPan 63 Tahun 2003, yang mengandung arti pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kaertu tanda penduduk, akta pernikahan, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor, surat ijin mengemudi, surat tanda nomor kendaraan bermotor, ijin mendirikan bangunan, paspor, sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah, dan sebagainya.

Data menunjukkan bahwa Bidang kependudukan melayani 5 dokumen kependudukan, antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Pindah, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan Surat Keterangan Tinggal Terbatas (SKTT). Dari 5 macam dokumen kependudukan ini hanya surat pindah yang waktu penyelesaiannya 1 hari, sedangkan untuk KK, KTP, SKTS dan SKTT membutuhkan waktu 2 hari. Hal ini sudah sesuai dengan Perda No 15 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil pasal 65 (1) yaitu waktu penyelesaian pelayanan masing – masing akta catatan sipil dan pendaftaran penduduk.

4.3.2 Pemanfaatan dan Pengembangan Komputerisasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

1) Pembentukan Database Kependudukan

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Malang adalah Sistem Informasi yang berisi database penduduk kota malang yang lengkap, akurat dan selalu dimutakhirkan, yang secara otomatis dapat berhubungan antar instansi – instansi terkait dan dapat di print-out apabila sewaktu – waktu dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan pendapat mengenai kualitas dari informasi yaitu :

- a. Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak biasa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.

- b. Tetap pada waktunya, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat
- c. Relevan, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. (Jerry Fith Gerald, <http://agungsr.staff.gunadarma.ac.id>)

Sistem ini secara terus-menerus dikembangkan sehingga semakin mendekati sasaran pelayanannya, yaitu masyarakat setempat dalam setiap wilayah Kota Malang. SIAK merupakan satu kesatuan kegiatan terdiri dari unsur:

- a. Database;
- b. Perangkat teknologi informasi dan komunikasi;
- c. Sumber daya manusia;
- d. Pemegang hak akses;
- e. Lokasi database;
- f. Pengelolaan database;
- g. Pemeliharaan database;
- h. Pengamanan database;
- i. Pengawasan database; dan
- j. Data cadangan (back-up data/disaster recovery centre).

Database Kependudukan sebagaimana dimaksud diatas, merupakan kumpulan berbagai jenis data kependudukan yang sistematis, terstruktur dan tersimpan yang saling berhubungan satu sama lain dengan menggunakan perangkat lunak, perangkat keras dan jaringan komunikasi data. Database berada di pusat, provinsi dan kabupaten/kota dengan ruang lingkup sebagai berikut:

- a. Database pada Penyelenggara Pusat meliputi database yang bersumber dari seluruh Instansi Pelaksana dan dari penyelenggara provinsi;
- b. Database pada penyelenggara provinsi bersumber dari penyelenggara kabupaten/kota dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
- c. Database pada penyelenggara kabupaten/kota berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Penyelenggara provinsi berkewajiban melakukan pengawasan data pada database Instansi Pelaksana berdasarkan database. Proses pembentukan database kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

diawali dengan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasinya. Pengelolaan informasi bisa berguna bagi instansi lain, dengan kebijakan penerapan SIAK dibutuhkan perangkat teknologi dalam pengelolaanya. Perangkat teknologi informasi dan komunikasi diperlukan untuk mengakomodasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dilakukan secara tersambung (*online*), semi elektronik (*offline*) atau manual. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan secara semi elektronik (*offline*) atau manual hanya dapat dilakukan oleh Instansi Pelaksana bagi wilayah yang belum memiliki fasilitas komunikasi data.

Komputerisasi yang ada pada bagian kependudukan menggunakan sistem jaringan komputer, yang dimana antara komputer operator terhubung langsung dengan server yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jadi data lebih terintegrasi dan menghemat waktu serta biaya yang juga membantu dalam pengambilan keputusan. Teknologi jaringan komputer sangat berperan, karena dalam membangun sistem informasi secara terintegrasi,:

9. Proses interaksi sering terjadi pada suatu tempat yang berbeda dengan tempat pengolahan datanya, sehingga data dapat selalu terintegrasi dengan baik.
10. Data dalam suatu perusahaan harus terintegrasi dengan baik sehingga senantiasa dapat dieksplorasi untuk pembuatan laporan manajerial yang akurat setiap saat (*Up to date*).
11. Sering diperlukan pendistribusian proses pengolahan data untuk menghindari "*Bottle neck*".
12. Mempercepat pendistribusian data dan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan.
13. Jaringan komputer memungkinkan beberapa komputer untuk saling memanfaatkan sumber daya yang ada seperti *printer*, *hardisk*, dan *pheripheral* lainnya, sehingga dapat menekan biaya pembelian *pheripheral* atau *software* dan meningkatkan efektifitas dari pengguna sumber daya tersebut.
14. Jaringan komputer memungkinkan terjadinya komunikasi antar pemakai komputer, baik untuk *telekonferensi* maupun untuk mengirimkan pesan-pesan (*E-mail*) atau informasi penting lainnya. Disamping itu dengan dibentuknya jaringan, maka biaya telepon dapat ditekan.
15. Sistem jaringan komputer memberi perlindungan terhadap data.
16. Dengan jaringan komputer, maka pengembangan peralatan dapat dilakukan dengan mudah dan menghemat biaya (Oetomo, 2002:61).

Dengan demikian bisa diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menerapkan sistem komputerisasi SIAK dalam

pembentukan database kependudukan yang dimulai dari pendaftaran hingga pengelolaan informasinya yang dalam pelaksanaannya menggunakan sistem jaringan komputer dengan tujuan untuk menghemat waktu dan biaya serta mempermudah proses pengambilan keputusan.

2)Pemanfaatan Database dan Strategi Pengembangan Model SIAK

a) Pemanfaatan Database Kependudukan dengan Instansi Lain

Dari hasil observasi dan wawancara dilapangan menunjukkan bahwa, data kependudukan bagi instansi lain sangat penting artinya dalam hal perumusan kebijakan. Data kependudukan ini digunakan terutama sebagai pertimbangan. Sebagai contoh, dalam pemilikan tanah BPN (Badan Pertanahan Nasional) membutuhkan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga untuk memenuhi persyaratan dalam pemilikan tanah. Adapun bentuk kerjasama dengan pihak imigrasi yaitu dalam pembuatan Surat Keterangan Tempat Tinggal untuk pendatang atau warga asing. Kerjasama dengan Departemen Agama yaitu melakukan koordinasi berkaitan dengan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi penduduk yang beragama islam yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan dan melakukan supervisi bersama dengan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota dan Pengadilan Agama mengenai pelaporan pencatatan sebagaimana disebutkan diatas dalam rangka pembangunan database kependudukan. Dalam hal perkawinan, penduduk wajib melaporkan perkawinan kepada KUA Kecamatan paling lambat enam puluh hari sejak tanggal perkawinan. Kemudian Pejabat Pencatatan Sipil akan mencatat pada register Akta Perkawinan dan menerbitkan Akta Perkawinan. Demikian halnya dengan perceraian, proses yang dilakukan sama. Hanya saja yang dicatat oleh Pejabat Pencatatan Sipil yaitu pada Register Akta Perceraian dan menerbitkan Kutipan Akta Perceraian.

Pemanfaatan database kependudukan dengan instansi lain ini dilandasi oleh pengolahan informasi administrasi kependudukan sebagaimana tercantum dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia No 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, yang dimana kegiatan ini memiliki nilai strategis bagi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan

pelayanan kepada masyarakat, sehingga pengelolaan informasi kependudukan ini sangat perlu dilakukan secara terkoordinasi dan berkesinambungan. Pengolahan informasi administrasi kependudukan ini berujung pada penyajian data informasi kependudukan guna perumusan kebijakan dan pembangunan. Adapun, kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan ini diarahkan untuk terwujudnya :

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

b) Strategi Pengembangan Model SIAK dalam Layanan Kependudukan

Penerapan teknologi hendaknya memenuhi prinsip – prinsip tepat guna, mendukung semua sistem pelayanan administrasi kependudukan, bertahan realtif lama, aman, efisien, mudah dioperasikan dan murah pemeliharannya serta dapat diakses di seluruh tanah air. Sesuai dengan pengertiannya, strategi adalah sarana untuk mencapai tujuan akhir yang diinginkan. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, strategi yang dijalankan harus diintegrasikan dengan elemen yang ada dalam organisasi. Begitu juga dengan strategi dalam meningkatkan kualitas layanan kependudukan dengan model SIAK kepada masyarakat kota Malang. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Aljundy selaku Kepala Seksi pengelolaan data dan informasi, bisa diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, khususnya bidang kependudukan memiliki strategi pengembangan layanan kependudukan yang kemudian dinamakan “5 M” yang sudah dilaksanakan,yaitu :

a) *Method*

Method atau prosedur merupakan langkah awal dari pengembangan model SIAK dalam layanan kependudukan, dengan model SIAK, prosedur layanan menjadi lebih sederhana karena telah momotong alur birokrasi yang dianggap kurang efektif. Selain itu dengan model SIAK, prosedur layanan juga menjadi lebih jelas dalam masalah kepastian penyelesaian layanan. Hal ini sesuai dengan

prinsip pelayanan yang ada pada KepMenPan no 63 tahun 2003 yaitu prinsip kesederhanaan dan prinsip kepastian akan waktu.

b) *Money*

Money atau pembiayaan, dengan model SIAK dalam layanan kependudukan dari segi eksternal biaya layanan menjadi lebih pasti karena sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam hal ini Perda No 2 Tahun 2008 tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Akta Catatan Sipil. Dari segi internal strategi ini dimaksudkan untuk membuat perencanaan anggaran yang lebih optimal dalam pengembangan kualitas layanan baik dari sisi pelaksanaannya maupun sarana dan prasarana.

c) *Man*

Aparat pelaksana administrasi kependudukan juga memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas layanan. Sosialisasi layanan model SIAK dilakukan secara bertahap kepada aparat pelaksana, dengan tujuan agar tidak terjadi kesalahan operasional dalam layanan kependudukan dan juga dalam pembuatan kebijakan. Pada level pelayanan tertentu mekanisme dan prosesi pelayanan harus ditangani oleh tenaga profesional yang memahami secara teknis yang berdasar pada sasaran adanya kejelasan, ketepatan, kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan (Islamy, 1999).

d) *Machine*

Machine atau perangkat merupakan sarana penunjang layanan kependudukan. Dengan penerapan model SIAK perangkat yang digunakan selalu *update* baik dari segi jumlah yang disesuaikan dengan kebutuhan juga dari segi kualitas perangkat tersebut harus mampu memenuhi kebutuhan layanan kependudukan. Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana dalam KepMenPan no 63 tahun 2003 menyebutkan, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

e) *Material*

Material bisa dikatakan juga materi data yang baku, dalam hal ini pemohon turut berperan dalam pengembangan model SIAK, pemohon diharapkan menyerahkan data yang sebenar – benarnya dan juga harus aktif dalam

melaporkan peristiwa kependudukan yang dialaminya, dengan demikian data yang masuk selalu *update* dan bisa dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku.

4.3.3 Faktor - Faktor Penghambat dan Pendukung Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Kependudukan

1) Faktor Penghambat

a. Kesadaran masyarakat akan tertib administrasi.

Kondisi demografis Indonesia tentang sebaran penduduk dan wawasan pemahaman masyarakat yang sedemikian rupa kualitasnya terhadap makna dokumen kependudukan, sehingga derajat ketertiban dalam kepemilikan dokumen relatif masih kurang. (Wahyudi, <http://google.co.id/Departemen Dalam Negeri - Republik Indonesia.mht>)

Untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat tentang pelayanan publik di bidang kependudukan, maka pada hakekatnya diperlukan upaya untuk menciptakan Tertib Administrasi Kependudukan. Tertib Administrasi Kependudukan memiliki arti mudah dipahami dan diyakini bermakna secara hukum, berfungsi melindungi atau mengakui status kependudukan atau peristiwa vital yang dialami oleh penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan dan melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari – hari. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokumen kependudukan ini memiliki arti penting atau manfaat bagi si pemegang dokumen atau penduduk.

Seringkali dijumpai kendala dalam layanan kependudukan yang disebabkan kurang lengkapnya persyaratan layanan oleh pemohon, sehingga layanan menjadi terhambat karena pemohon harus kembali lagi untuk melengkapi persyaratannya. Mengacu pada motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil kota malang menganut sistem stelsel pasif, dalam artian bahwa pelayanan diberikan berdasarkan pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat. Sehingga untuk mencapai pelayanan prima harus didukung oleh partisipasi aktif dari seluruh komponen masyarakat dalam hal ini berupa kesadaran masyarakat untuk melengkapi persyaratan layanannya.

b. Tidak seimbangnya jumlah pegawai dengan jumlah pemohon

Dari data di lapangan menunjukkan bahwa tiap harinya di bidang kependudukan paling tidak melayani 300 orang pemohon, angka ini menunjukkan jumlah yang jauh berbeda dengan pegawai yang hanya berjumlah 24 orang. Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa pegawai layanan harus bekerja ekstra dan seringkali melebihi jam kerja normal, untuk memenuhi standar layanan sesuai dengan aturan yang berlaku (Perda No 15 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil pasal 65 (1) yaitu waktu penyelesaian pelayanan masing – masing akta catatan sipil dan pendaftaran penduduk.), meskipun loket layanan ditutup pada pukul 2 siang.

2) Faktor Pendukung

a. Payung Hukum

Dengan disahkannya Undang – undang no 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan secara tidak langsung mendorong pemerintah daerah untuk memacu tertib administrasi kependudukan daerahnya dengan mengeluarkan Perda dan peraturan lainnya. Di kota malang, khususnya dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah ada peraturan yang melandasi tata cara penyelenggaraan administrasi kependudukan dan retribusinya. Mengkaji dari hasil wawancara dengan bapak Aljundy, beliau menyebutkan bahwa dengan adanya payung hukum administrasi kependudukan, dalam penyelenggaraannya menjadi lebih tertata, baik dari segi prosedur yang sudah lebih sederhana juga dari segi aparatur yang menjadi lebih memahami administrasi kependudukan. Selain itu bapak Moh. Toha juga menambahkan dengan aturan yang ada mengenai SIAK, biaya dalam tiap layanan menjadi lebih pasti, jadi di sisi lain juga meringankan pemohon.

b. Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam tiap penerapan kebijakan yang ada. Dengan diterapkannya SIAK dalam layanan kependudukan, pada kenyataannya bagian kependudukan sudah memiliki kualitas SDM yang sesuai kebutuhan dan mendukung pelaksanaan layanan kependudukan dengan penerapan SIAK. Hal ini bisa dilihat dari kemampuan pegawai layanan dalam menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu dan sesuai peraturan yang berlaku. Menurut bapak Aljundy, kualitas pegawai yang ada sudah bisa memenuhi

layanan pemohon meskipun dari segi jumlah tidak sebanding dengan pemohon yang datang tiap harinya.

c. Fasilitas dan Sarana

Fasilitas dan Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan segala fasilitas lain yang berfungsi sebagai fungsi sosial dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Data menunjukkan sarana yang ada di bidang kependudukan sudah bisa mendukung proses layanan kependudukan dengan baik. Sarana yang ada juga sudah menunjang peningkatan kualitas layanan, dari segi waktu penyelesaian sudah lebih cepat karena didukung dengan perangkat dan aplikasinya yang selalu *update*, dari sisi lain kenyamanan pemohon dalam proses layanan juga terpenuhi dengan adanya ruang tunggu yang cukup luas dan ruangan yang bersih.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penerapan Sistem informasi administrasi kependudukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sistem dan Prosedur pelayanan kependudukan setelah diterapkannya SIAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menjadi lebih tertata rapi, sederhana, memiliki kepastian akan biaya serta bisa dipertanggungjawabkan secara normatif karena sudah dilandasi payung hukum dalam penyelenggaraan layanannya.
2. Sistem komputerisasi SIAK terhadap kualitas pelayanan kependudukan dimulai dengan tahapan pembentukan database berupa kumpulan berbagai jenis data kependudukan yang sistematis, diproses secara *computerized* dan tersimpan secara rapi, jadi apabila ada pemanggilan kembali akan mempermudah proses pelayanannya. Dengan penerapan SIAK data kependudukan menjadi terkoordinasi dan terintegrasi, serta 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.
3. Faktor - faktor penghambat dan pendukung upaya peningkatan kualitas layanan kependudukan melalui SIAK selain dari sisi internal dinas baik itu berupa saran maupun SDM, pada intinya yang menjadi penghambat dan pendukung adalah masyarakat pemohon sendiri. Tingkat kesadaran masyarakat akan tertib administrasi kependudukan masih sangat kurang, dari pihak Dinas selaku pelayan publik hanya melakukan pelayanan berdasarkan pelaporan yang dilakukan masyarakat. Sehingga untuk mencapai pelayanan yang berkualitas harus didukung oleh partisipasi aktif dari seluruh komponen masyarakat

5.2 Saran

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang khususnya bidang kependudukan terus melakukan pengembangan sumber daya manusia serta sarana dan prasaran penunjang layanan kependudukan. Hal ini dimaksudkan untuk menciptakan aparat pemerintah yang berkualitas. Pengembangan sarana dan prasara dimaksudkan untuk penyesuaian dengan jumlah pemohon, selain itu dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih maksimal.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang khususnya bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan melakukan sosialisasi secara menyeluruh baik dari segi internal maupun eksternal. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan.
3. Perlunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dengan pemerintah daerah untuk mengkoordinasikan rumusan kebijakan baru yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan, misalnya adanya layanan kependudukan satu atap.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, Janet V, and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe, USA
- Gie, The Liang, 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty
- Hartono, Jogiyanto. 2000. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*, Edisi 2. Yogyakarta : BPFE
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 tahun 2003*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2003 tentang standar pelayanan minimum*
- Keputusan Presiden Nomor 88 tahun 2004 pasal 3 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan*
- Miles, Mathew, dan Huberman A, Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press,
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, Drs. H.A.S 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Napitupulus, Paimin. 2007 *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : PT Alumni
- Nazir, Mohammad. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Neibauer, Alan. 2001. *Small Business Solutions For Networking : Membuat Jaringan Komputer Untuk Perusahaan Kecil*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Oetomo, Budi Sutedjo. 2002. *E-Education Konsep, Teknologi dan Aplikasi Internet Pendidikan*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Oetomo, Budi Sutedjo. 2004. *Kamus ++ Jaringan Komputer*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Yogyakarta

Onong U Efendy. 1984. *Hubungan Antara Komunikasi Antar Pribadi*, diakses pada tanggal 10 Oktober 2008 pukul 01.00 WIB dari <http://www.stikim.ac.id/stikim/download/efektifitas%20pengelolaan%20sekolah/Hubungan%20Antara%20Komunikasi%20antar%20Pribadi.pdf>

Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Peraturan Pemerintah No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kota Malang No 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Peraturan Daerah Kota Malang No 2 Tahun 2008 tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Akta Pencatatan Sipil

Siagian, Sondang, P. 1990. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : CV. Haji Masagung

Silalahi, Ulbert. 2000. *Studi Tentang Ilmu administrasi(Konsep, Teori dan Dimensi)*. Bandung : Sinar Baru Algesindo

Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Sugondo, lies. 2002. *Administrasi Kependudukan dari Aspek Hak Keperdataan*, diakses pada tanggal 18 Nov. 2008 pukul 18.39 WIB dari <http://google.co.id/definisi/adminduk>

Surat Perjanjian Nomor 640/887/420.303/2003 tentang Kegiatan Program Komputerisasi SIMDUK Tahun Anggaran 2004

Syamsi, Ibnu. 2000. *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. Jakarta : Bumi Aksara

TAP MPR NO 15/MPR/1998 tentang OTONOMI DAERAH

Undang – undang NO 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Wahyudi. 2006 *Makna Tertib Dokumen Kependudukan bagi Reformasi Pelayanan Publik, Penegakkan Hukum, Demokrasi dan Perwujudan Good Governanc.* diakses pada tanggal 18 Nov. 2008 pukul 18.50 WIB dari <http://google.co.id/DepartemenDalamNegeri-RepublikIndonesia.mht>

Wajong, J 1975. Azas dan Tujuan Pemerintahan daerah. Jakarta:Djambaan

Warsito Dan Yuwono,Teguh. 2003. *Otonomi Daerah (Capacity Building Dan Penguatan Demokrasi Lokal)*. Semarang: Puskodak UNDIP.



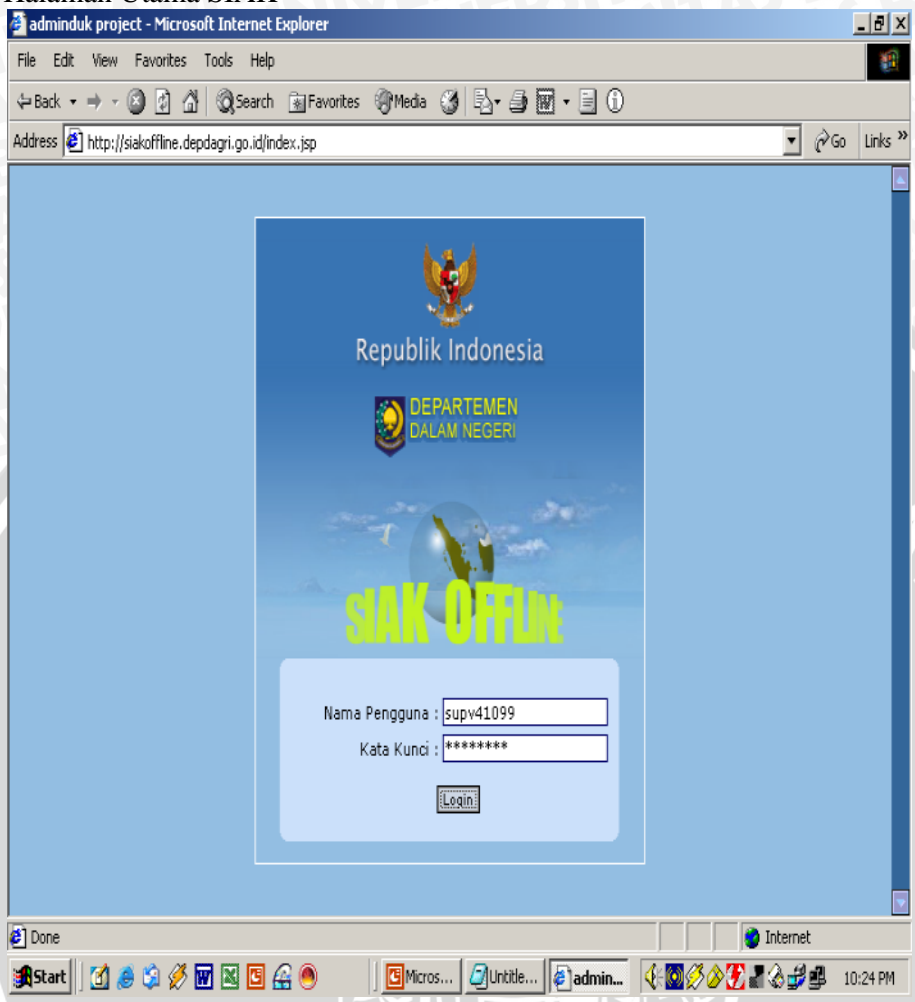
CURRICULUM VITAE

Nama : Akhmad Farid
Nomor Induk Mahasiswa : 0410310009
Tempat dan tanggal lahir : Malang, 29 Januari 1985
Pendidikan :

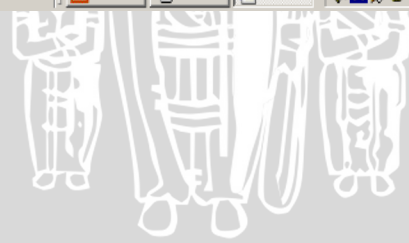
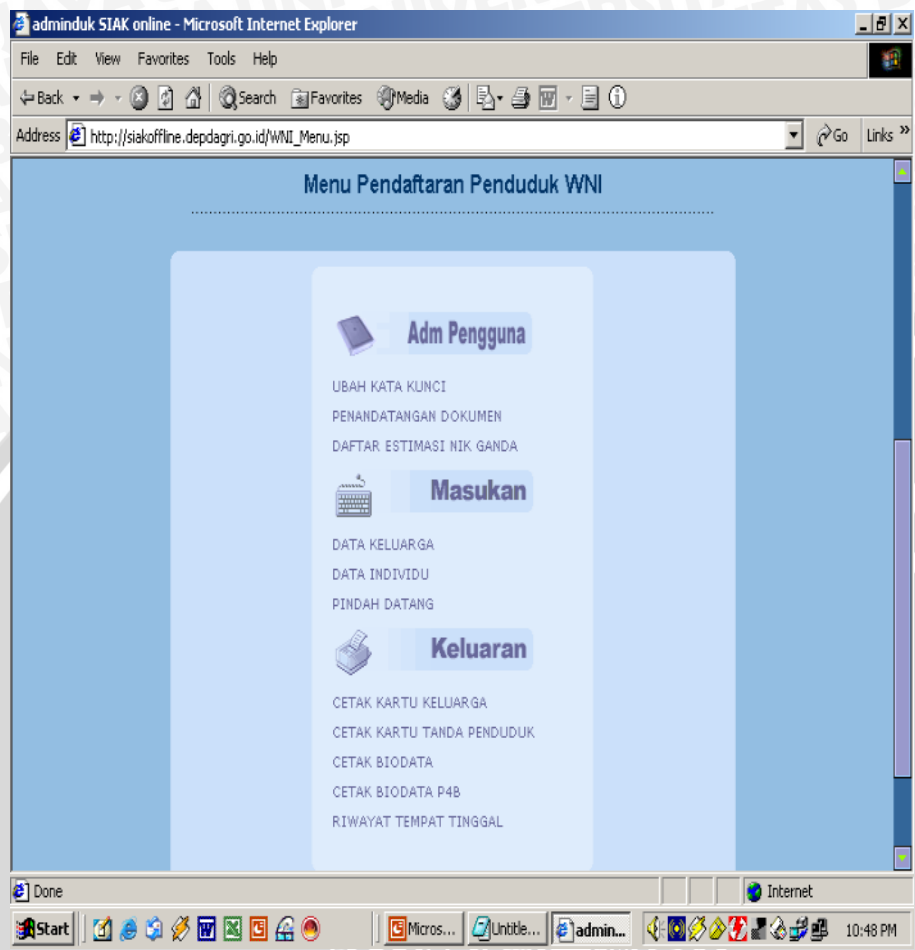
1. SD Negeri Kedung Kandang 3 Malang, lulus tahun 1997
2. SLTP Negeri 5 Malang, lulus tahun 2000
3. SMU Negeri 4 Malang, lulus tahun 2003
4. PABTI – MIPA Universitas Negeri Malang, lulus tahun 2004



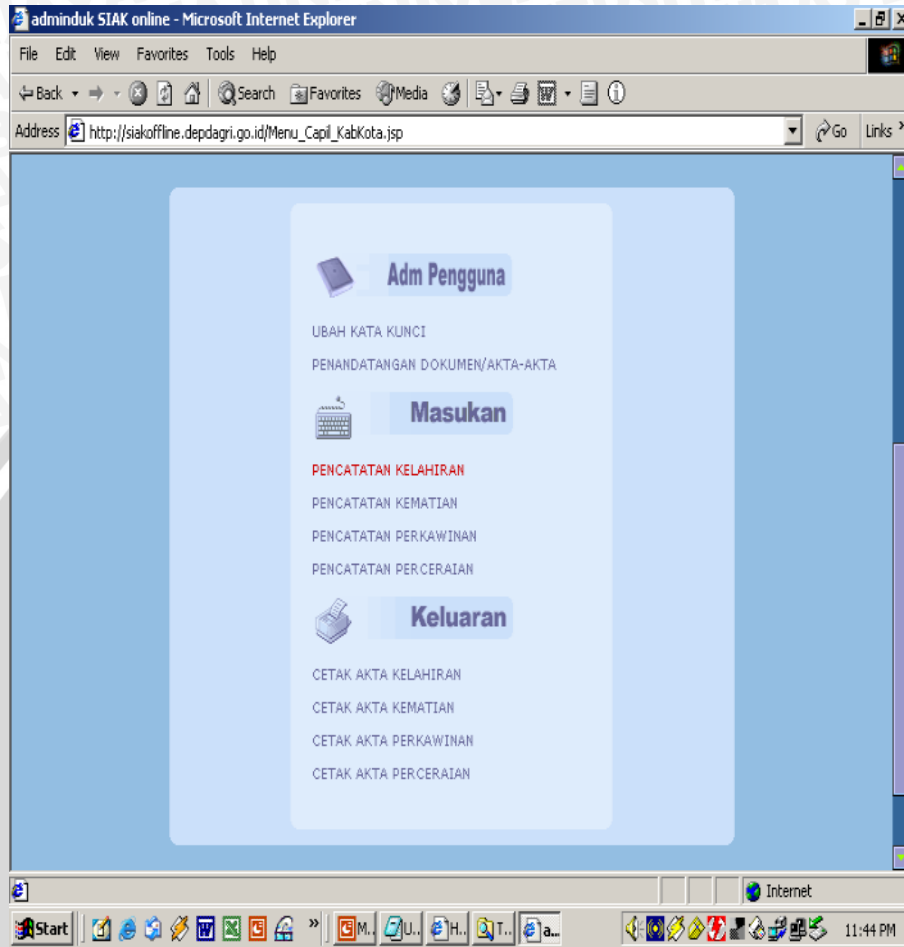
Lampiran 1 Halaman Utama SIAK



Lampiran 2 Tampilan Fitur Pelayanan Pendaftaran Penduduk



Lampiran 3 Tampilan Fitur Pencatatan Sipil



Lampiran 4 Tampilan Fitur Statistik Demografis

