

**PERAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DALAM PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota MALANG)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

FERNANDO SURYA DIPUTRA

NIM. 0510313058



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
2012**

TANDA PENGESAHAN

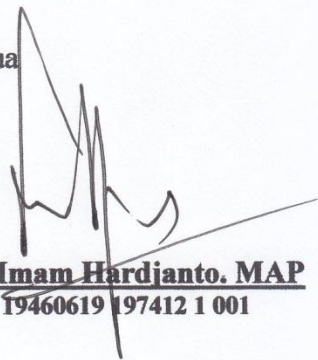
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 24 Januari 2012
Jam : 11.00 WIB
Skripsi atas nama : Fernando Surya Diputra
Judul : Peran Sistem Administrasi Kependudukan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. (Studi pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang)

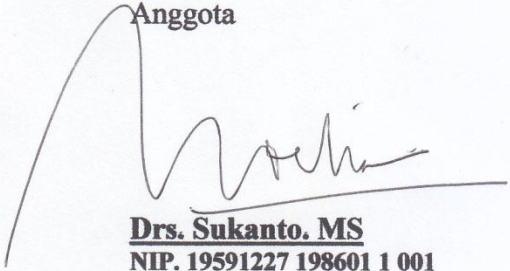
Dan Dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

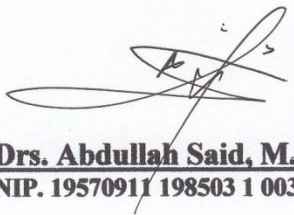
Ketua


Dr. Imam Hardjanto. MAP
NIP. 19460619 197412 1 001

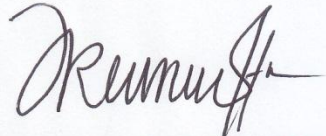
Anggota


Drs. Sukanto. MS
NIP. 19591227 198601 1 001

Anggota

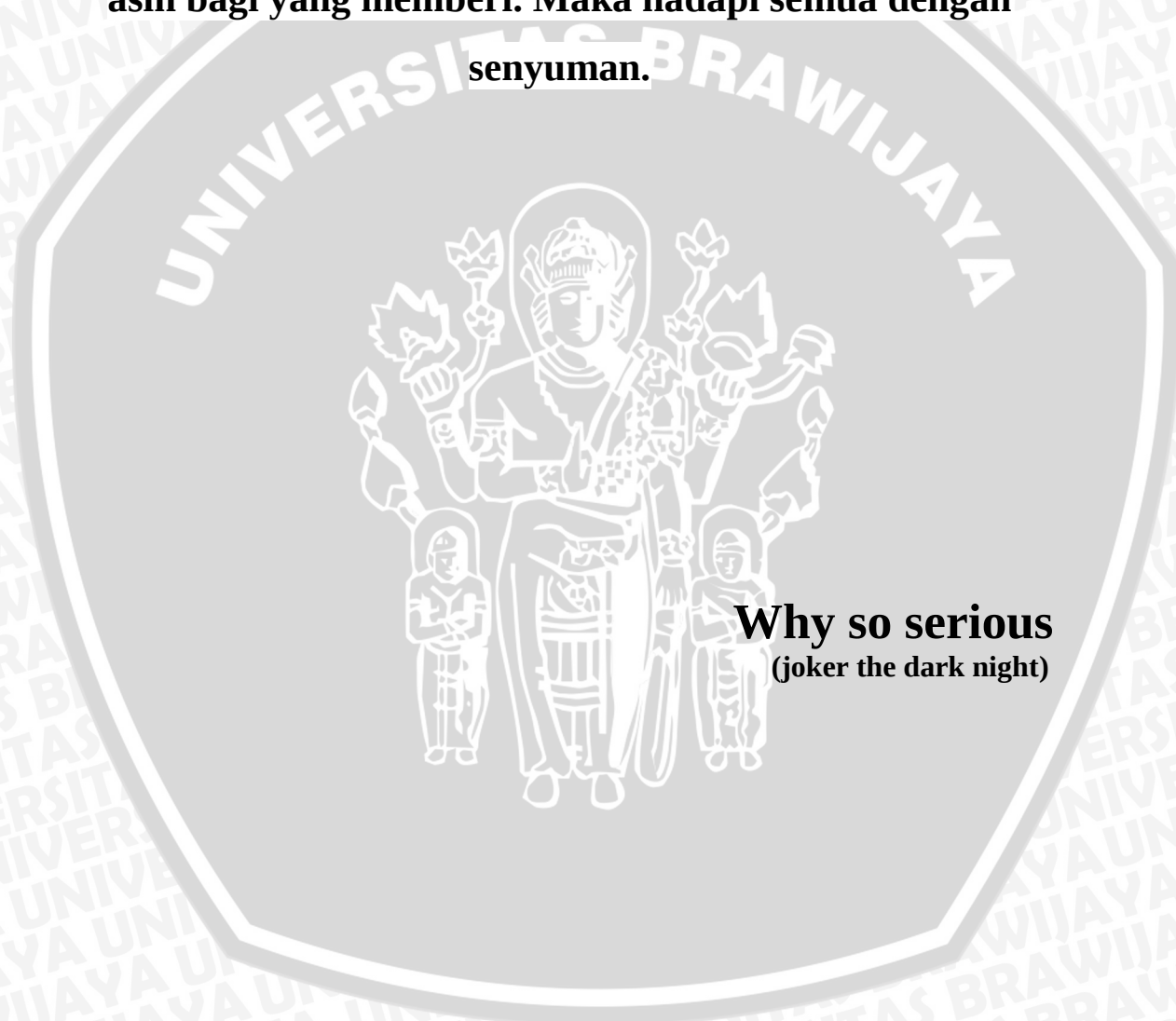

Drs. Abdullah Said, M.Si
NIP. 19570911 198503 1 003

Anggota


Ike Wanusmawatie, S.Sos, MAP
NIP. 19770101 200502 2 001

MOTTO

Senyum adalah anugrah Tuhan bagi setiap manusia yang mengandung cahaya kebaikan dan kesucian, membawa kedamaian bagi yang melihat, dan menumbuhkan welas asih bagi yang memberi. Maka hadapi semua dengan senyuman.



Why so serious
(joker the dark night)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naslah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan pihak lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam 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, 17 januari 2012

Mahasiswa



Nama : Fernando Surya D

NIM : 0510313058

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
MOTTO	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKIRPSI	
DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	viii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	10
E. Sistematika Pembahasan	12
BABII KAJIAN PUSTAKA	
A. Reformasi Administrasi	
1) Pengertian Reformasi Administrasi	14
2).Tujuan Reformasi Administrasi	16
3). Tipe Reformasi Administrasi	
a. Penyempurnaan Tatanan dan Reformasi Prosedur	18
b. Penyempurnaan Metode dan Reformasi Teknis	18
c. Penyempurnaan Unjuk Kerja dan Reformasi Program	19
4). Strategi Reformasi Administrasi	
a. Pengertian Strategi Reformasi Administrasi	20
B. Paradigma Pelayanan Publik	
1). Pengertian Pelayanan Publik	21
2). Paradigma dalam Pelayanan Publik	22
3). Pelayanan Publik	
3.1). Prinsip Pelayanan Publik	28
3.2). Asas-Asas Pelayanan Publik	29
3.3). Jenis-Jenis Pelayanan Publik	30
3.4). Pola Pelayanan Publik	31
4). Kualitas Pelayanan Publik	
4.1). Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	31
4.2). Pelayanan Prima (Pelayanan Berkualitas)	32
4.3). Indikator Kualitas Pelayanan	34
4.4). Standart Pelayanan dan Ukuran Keberhasilan Pelayanan ..	35
C. <i>Electronic Government</i>	
1). <i>Electronic Government</i>	
1.1). Pengertian <i>E-government</i>	38
1.2). Tujuan Penerapan <i>E-government</i>	39

1.3). Prinsip-Prinsip <i>E-government</i>	40
2). Sistem Informasi	
2.1). Konsep Dasar Informasi	41
2.2). Klasifikasi Sistem	43
2.3). Sistem Jaringan Komputer	44
2.4). Konsep Dasar Informasi	46
2.5). Definisi Informasi	49
2.6). Struktur Informasi	51
2.7). Definisi Sistem Informasi	53
D. Administrasi Kependudukan	
1). Definisi Administrasi dan Kependudukan	54
2). Konsep Administrasi Kependudukan	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	63
B. Fokus Penelitian	64
C. Lokasi dan Situs Penelitian	66
D. Sumber dan Jenis Data	66
E. Teknik Pengumpulan Data	67
F. Instrumen Penelitian	69
G. Metode Analisis	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Situs Penelitian	
1). Gambaran Umum Kota Malang	
a. Sejarah Pemerintahan Malang	72
b. Kondisi Wilayah	74
c. Wilayah Administratif	75
2). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang	79
3). Lokasi Instansi	81
4). Dasar Hukum Kelembagaan	81
5). Tugas Pokok dan Fungsi	84
6). Visi, Misi dan Moto Serta Strategi	86
7). Struktur Organisasi	88
8). Sumber Daya Manusia	90
9). Sarana dan Prasarana Instansi	91
10). Jenis-jenis pelayanan DISPENDUK Kota Malang	92
11). Retribusi Layanan	93
B. Penyajian Data Penelitian	
1) Mekanisme Pelaksanaan SIAK di DISPENDUKCAPIL Kota Malang	
a. UU No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan	95
b. PERPRES No 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil	96
c. PERDA Kota Malang Nomor 15 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan	

Pencatatan Sipil	96
d. PERDA Kota Malang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Akta Catatan Sipil	97
e. PERDA Kota Malang No 6 tahun 2004 tentang pembentukan, kedudukan, tugas pokok, fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Daerah sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Kota Malang	97
1. Mekanisme/alur SIAK	99
2. Sarana dan Prasarana Layanan	104
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	105
2) Peran dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	
a. Untuk Kepentingan Pimpinan atau Organisasi	107
b. Untuk Kepentingan Masyarakat	108
3) Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan SIAK	
a. Faktor Teknis	
1. Faktor Pendukung	
• Fasilitas dan Sarana	109
2. Faktor Penghambat	110
b. Faktor Non Teknis	
1. Faktor Pendukung	
• Payung Hukum	111
2. Faktor Penghambat	111
4) Upaya Yang Dilakukan DISPENDUKCAPIL Untuk Memasyarakatkan SIAK	113
C. Pembahasan	
1) Mekanisme Pelaksanaan SIAK di DISPENDUKCAPIL Kota Malang	
• Dasar Hukum Pelayanan Kependudukan	113
• Mekanisme Pelayanan	115
• Sarana dan Prasarana	116
• Waktu Penyelesaian Pelayanan	118
2) Peran dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	
a. Untuk Kepentingan Pimpinan atau Organisasi	122
b. Untuk Kepentingan Masyarakat	124
3) Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan SIAK	
a. Faktor Teknis	
1. Faktor Pendukung	
• Fasilitas dan Sarana	128
2. Faktor Penghambat	
• Faktor Komunikasi	129
• Faktor Sumber Daya	130
• Faktor Sikap	130
b. Faktor Non Teknis	
1. Faktor Pendukung	

- Payung Hukum 131
- 2. Faktor Penghambat
- Kurangnya kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan pencatatan sipil (tertib administrasi)..... 132

- 4) Upaya Yang Dilakukan DISPENDUKCAPIL Untuk Memasyarakatkan SIAK
 - a. Pemberian Brosur 133
 - b. Spanduk 133
 - c. Leaflet 134
 - d. Buku Modul 134
 - e. Website 134

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan 136
- B. Saran 140

DAFTAR PUSTAKA 141



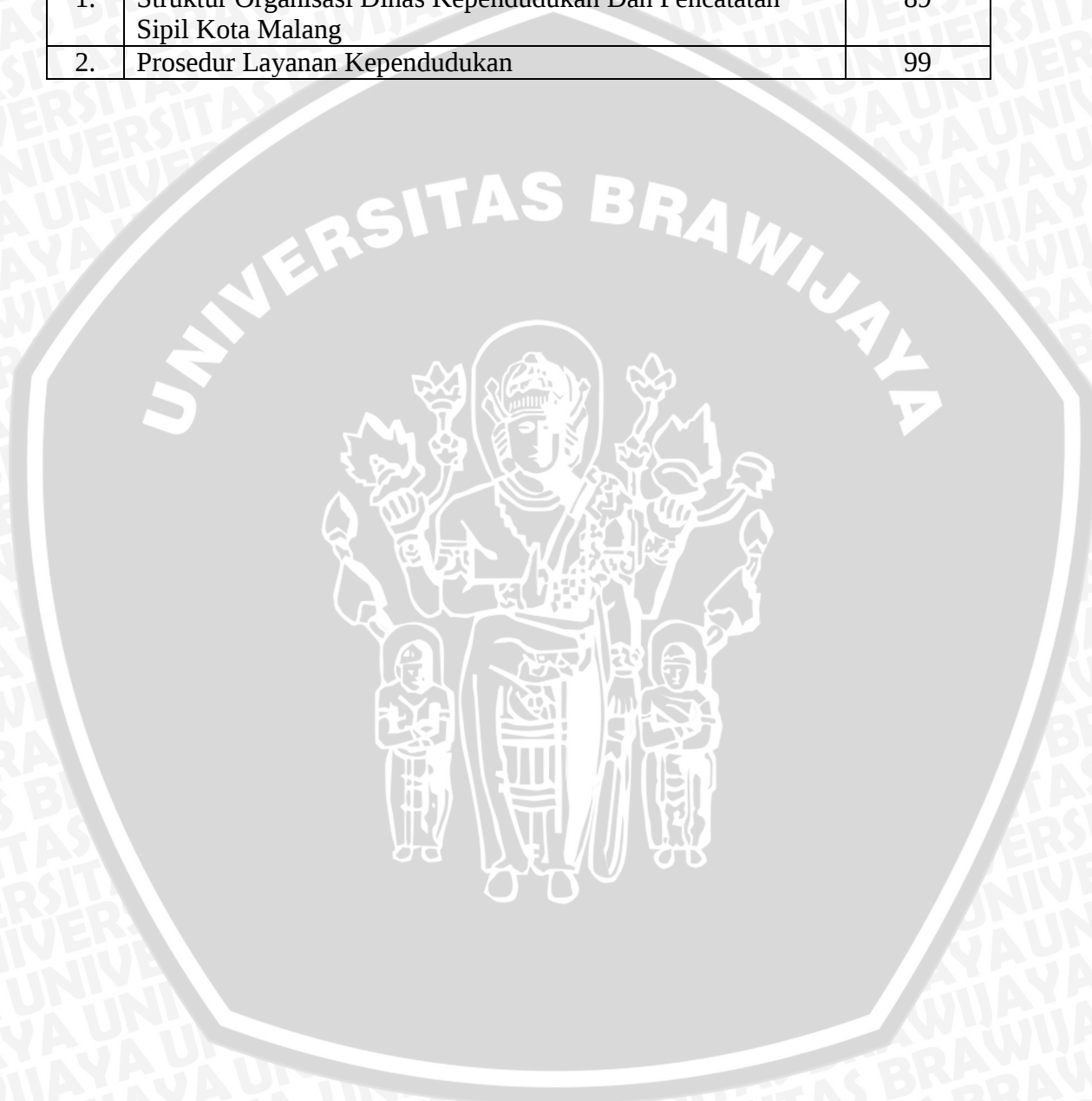
DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1.	Keterkaitan Antara Tujuan Reformasi Dan Tipe Reformasi	18
2.	Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik	28
3.	Luas Wilayah Kota Malang Tahun 2008	77
4.	Data Kependudukan Kota Malang Tahun 2010	78
5.	Pangkat dan Golongan Pegawai	90
6.	Latar Belakang Pendidikan Pegawai	91
7.	Retribusi Layanan	94



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1.	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang	89
2.	Prosedur Layanan Kependudukan	99



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena hanya rahmat yang telah melimpahkan berkah dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu kewajiban bagi setiap mahasiswa untuk memenuhi tugas-tugas dan syarat-syarat akademis di Perguruan Tinggi Universitas Brawijaya Malang Fakultas Ilmu Administrasi, khususnya jurusan Administrasi Publik. Dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Peran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang)”**.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi, juga dimaksudkan sebagai upaya untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Publik khususnya Administrasi Pembangunan.

Penulis menyadari bahwa 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 Prof. Dr. Sumartono, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

2. Bapak Dr. MR KhairulMuluk, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
3. Bapak Moh. Nuh, S.IP.,M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. Imam Hardjanto, MAPselaku Dosen Pembimbing utama yang telah berkenan membimbing, mengarahkan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Drs. Sukanto, MS, selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah berkenan membimbing, mengarahkan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya atas ilmu pengetahuan dan pelayanan administrasi selama kuliah.
7. Bapak Drs. Rahman Nurmala, MM selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
8. Bapak Aljundy selaku Kepala Seksi Pengelolaan Data Dan Informasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
9. Mas Bobby selaku Staf Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan
10. Dan seluruh seluruh staf Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Keluarga, buat Bapak, Mama, dan Kakakku tercinta dan tersayang, terima kasih atas doanya, kasih sayang, dan motivasi yang telah diberikan. Tanpa Beliau apalah arti diriku ini.

12. Buat Sahabat-sahabatku tercinta (Gatu Adie Pradana, Widi Citra Pribadi Timumun, M. Ilham Kholid Sofyana, dan Septian Agung), terimah kasih selalu memberikan support, motivasi dan dorongan yang tiada henti-hentinya untuk segera menyelesaikan skripsiku.

13. Buat saudara-saudaraku tercinta (Mas Dite, Mas Zam, Mas Firman, Febri Ardyanto, Alham Laksamana, Rizky Aditya “Cemy”, Andri “Odop”, Septian Dharma “komenk”, Rudi Satriatama, Martina Adijayanti “Mak Tin”, Widya Putri, Agit Kristiana, Iqbal Ruliansyah, terima kasih atas support dan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsiku dan menemani dikala bimbingan.

14. Keluarga Besar HUMANISTIK yang tak bisa disebut satu persatu terima kasih Saudara-saudaraku tercinta yang tiada henti memberikan suport untuk segera menyelesaikan skripsiku. Biru Muda Arek Publik, Biru Muda Humanistik.

15. Almamaterku tercinta, kampus abu-abu, aku bangga bisa kuliah disini.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat diterima Allah SWT, sebagai suatu berkah bagi penulis dan dapat digunakan sebagai referensi tambahan untuk penulisan selanjutnya.

Malang, Januari 2012

Penulis

RINGKASAN

Fernando Surya Diputra, 2012, Peran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang), Dr. Imam Hardjanto, MAP, Drs. Sukanto, MS

Perkembangan yang mencolok selama beberapa dasawarsa menjelang dimulainya abad ke-21 ditandai dengan semakin pentingnya informasi dan pengolahan data di dalam banyak aspek kehidupan manusia. Toffler dan Naisbitt, menguraikan tentang perubahan lingkungan organisasi akibat globalisasi dan revolusi TI menjadikan TI sebagai inti roda perekonomian dunia. Tuntutan lingkungan tersebut menyebabkan organisasi harus beralih dari *industrial age organization* ke *internetworked organization*. Fenomena ini bukan hanya berdampak pada organisasi swasta saja, tetapi juga pada organisasi milik pemerintah. Kemampuan teknologi informasi sebagai *enabler* organisasi berdampak luas tak terkecuali pada organisasi pemerintah sehingga memunculkan fenomena baru yang disebut sebagai *electronic governance*. Konsep *electronic governance* sering dipersamakan dengan konsep *e-government* maupun konsep *information technology bureaucracy*. Ketiga konsep tersebut ditujukan untuk menggambarkan keterkaitan antara teknologi informasi dengan penyelenggaraan organisasi pemerintah. Namun demikian, ketiga konsep tersebut tetap memiliki perbedaan yang terletak pada fokus kajiannya. Konsep *electronic governance* lebih berfokus pada jejaring inter, intra dan antar pemerintah dengan masyarakat, *e-government* berfokus pada layanan pemerintah sedangkan *IT bureaucracy* lebih berfokus pada struktur birokrasi.

E-government merupakan salah satu alat yang digunakan oleh pemerintah untuk manage data-data yang terkait dengan pemerintahan guna mencapai pelayanan publik yang efektif dan efisien. Banyak contoh penggunaan *e-government* oleh aparatur negara seperti pengelolaan keuangan negara, pengelolaan data kependudukan dan masih banyak yang lainnya. Penggunaan *e-government* dalam bidang kependudukan misalnya dengan menerapkan sistem informasi administrasi kependudukan untuk mengelola data-data kependudukan. Pada penelitian ini peneliti ingin melihat bagaimana peran dari *E-goverment* dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUK dan CAPIL) Kota Malang.

Penelitian dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pengembangan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) harus memenuhi beberapa *point* yaitu adanya dasar hukum yang mendasari pelaksanaan SIAK, adanya sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan SIAK, dan waktu penyelesaian

pelayanan yang nantinya akan menjadi tolak ukur keberhasilan dari SIAK. Kesemuanya itu merupakan hal yang harus dipenuhi guna memperlancar mekanisme pelayanan SIAK. Dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) masih terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Baik faktor pendukung dan penghambat secara teknis dan non teknis yang masih perlu perhatian khusus yang perlu pembenahan secara berkelanjutan agar pencapaian tujuan mengenai sistem informasi tersebut dapat digunakan oleh masyarakat dengan baik. Sedangkan upaya yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil untuk memasyarakatkan SIAK sudah dilaksanakan dengan baik yaitu dengan cara, melakukan sosialisasi melalui pemberian brosur, spanduk, leaflet, dan buku modul pentingnya data kependudukan kepada masyarakat melalui aparat kecamatan dan kelurahan. Kemudian upaya lainnya dengan cara menggunakan *website* sebagai sarana sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang SIAK dan pentingnya tertib administrasi kependudukan.



SUMMARY

Diputra, Fernando Surya, 2012. Role of Society Administration Information System, in Purpose to Increasing Public services. (Studies on Official of Society and Citizen Documentation Malang City). Thesis. Concentration of Development Administration. Brawijaya University. Supervisor and Co. Supervisor : (1) Dr. Imam Hardjanto, M.AP (2) Drs. Sukanto, MS.

In a few decade were 21st started, the important of information and data processing in all aspect human life has been increasing. Toffler and Naisbitt described about changes of organization behaviour because of globalization and information technology revolution. Because of that, organization must adopt information technology in their work method. This fenomena not only affected private organization, but also public organization either. This revolution forced public organization to implement information technology in their work method, before this revolution public organization well known as "traditional organization". This cause of public services that delivered to society is not prepared well, and not effective and efficient. Implementation information technology in their work method creating a new concept, that concept was e-government (electronic government). E-government usually linked with information technology bureaucracy concept and e-governance, they have linked to describe relation between information technology with implementation of government organization. In fact e-government, e-governance, and information technology bureaucracy concept have a difference focus, e-governance has focused in networking between intern government and relation between government and society. E-government concept focused in public services, and information technology bureaucracy concept focused in bureaucracy structure.

E-government used by government to manage data that used to create efficiency and effectiveness of public services. Many examples related to using e-government concept by bureaucrate such as state budgeting management, society database management, etc. E-government can used in society services, the example is implementing administration information system to manage society databases. In this research, researcher want to describe e-government role in implementation of Society Administration Information System, study in Office of Society and Citizen Documentation Malang City.

This research used description research with qualitative approach. The purpose of this research is to describe implementation Society Administration Information System and their contribution to increase public service quality in Office of Society and Citizen Documentation.

Result of this research, show implementation of Society Administration Information System must required a few condition such as law based, well prepared supporting tools, and required time to deliver services. In addition to measure succesfully implementation of that system, required time to deliver service become a major factor that system succesfully implemented or not. There is a supporting and impede factors in implementation of Society Administration

Information System, technically and non technically all of this factors must given extra attention and improvement to reach it purposes and society can use that system well.

Society Administration Information System has been publicated well to society by Office of Society and Citizen Documentation. That publication through socialization to society, spreading brochure, leaflet, banner, and distribute manual book about urgency of society database to society through all district office in Malang City. The other publication step is maximize website role as socialization and society education media about importancy of society administration information database.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan yang mencolok selama beberapa dasawarsa menjelang dimulainya abad ke-21 ditandai dengan semakin pentingnya informasi dan pengolahan data di dalam banyak aspek kehidupan manusia. Dengan tersedianya berbagai bentuk media informasi, kini masyarakat memiliki pilihan yang lebih banyak bagi informasi yang ingin mereka dapatkan. Kemajuan teknologi informasi seolah-olah membuat semua orang dapat mengetahui apa saja yang ingin mereka ketahui dengan segera. Sementara itu seiring dengan lajunya gerak pembangunan, organisasi-organisasi publik maupun swasta semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi informasi baru yang dapat menunjang efektivitas, produktivitas dan efisiensi mereka. Tampaknya wujud peradaban yang diuraikan oleh Alvin Toffler dalam bukunya yang terkenal berjudul *Future Shock* sebagian telah dapat dilihat kenyataannya.

Toffler menguraikan bahwa peradaban yang pernah dan sedang dijalani umat manusia terbagi dalam tiga gelombang. Gelombang pertama terentang dari tahun 8000 sebelum Masehi sampai sekitar tahun 1700. pada tahapan ini kehidupan manusia ditandai oleh peradaban agraris dan pemanfaatan energi yang terbarukan (*renewable*). Gelombang Kedua berlangsung antara tahun 1700 hingga 1970-an, dimulai dengan munculnya Revolusi Industri, pada saat manusia beralih ke energi yang tidak terbarukan seperti minyak, batu-bara, dan gas alam. Selain

itu tahap peradaban ini ditandai oleh upaya mekanisasi dalam semua aspek kehidupan manusia. Lalu peradaban gelombang ketiga yang kini mulai jelas bentuknya adalah peradaban yang didukung oleh kemajuan teknologi komunikasi dan pengolahan data, penerbangan dan aplikasi angkasa luar, energi alternatif yang sedapat mungkin terbarukan, dan rekayasa genetika dengan komputer dan mikroelektronika sebagai teknologi intinya.

Gambaran tentang fenomena yang sama juga dilukiskan oleh John Naisbitt dalam tulisannya yang berjudul *Megatrends : Ten Directions Transforming Our Lives* (1982). Naisbitt mengatakan bahwa kita telah menapaki zaman baru yang dicirikan oleh adanya ledakan informasi (*information explosion*) beserta sepuluh kecenderungan pokok yang sesungguhnya menunjukkan bahwa kita telah beralih dari masyarakat industrial ke masyarakat informasi. Sistem ekonomi manusia kini tergantung pada produksi, manajemen, dan pemanfaatan informasi. Semakin banyak organisasi tau perusahaan yang mencurahkan perhatian utamanya pada penciptaan informasi yang bermanfaat bagi manajemen. Namun ciri yang lebih penting lagi ialah bahwa hanya perusahaan atau organisasi yang mampu mencari dan mendapatkan informasi secara efektif yang akan berhasil. Banyak kaum profesional sekarang ini yang bekerja sebagai *knowledge workers*, orang-orang yang menghabiskan sebagian besar waktunya untuk menciptakan, mendistribusikan dan memanfaatkan informasi. Para manajer pada saat ini dituntut untuk dapat memanfaatkan informasi yang membanjiri organisasi dan membuat keputusan secara tepat berdasarkan informasi-informasi tersebut.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya oleh Toffler dan Naisbitt, perubahan lingkungan organisasi akibat globalisasi dan revolusi TI menjadikan TI sebagai inti roda perekonomian dunia. Tuntutan lingkungan tersebut menyebabkan organisasi harus beralih dari *industrial age organization* ke *internetworked organization*. Fenomena ini bukan hanya berdampak pada organisasi swasta saja, tetapi juga pada organisasi milik pemerintah. Kemampuan teknologi informasi sebagai *enabler* organisasi berdampak luas tak terkecuali pada organisasi pemerintah sehingga memunculkan fenomena baru yang disebut sebagai *electronic governance*. Tapscott mendefinisikan *electronic governance* sebagai bentuk manajemen pemerintahan yang memanfaatkan sistem teknologi internet untuk pengembangan ‘persekutuan pintar’ dan ‘jejaring kerja cerdas’ secara inter atau intra organisasi pemerintah dengan masyarakat dan sektor bisnis dalam rangka pelayanan publik maupun penanganan masalah publik. Konsep *electronic governance* sering dipersamakan dengan konsep *e-government* maupun konsep *information technology bureaucracy*. Ketiga konsep tersebut ditujukan untuk menggambarkan keterkaitan antara teknologi informasi dengan penyelenggaraan organisasi pemerintah. Namun demikian, ketiga konsep tersebut tetap memiliki perbedaan yang terletak pada fokus kajiannya. Konsep *electronic governance* lebih berfokus pada jejaring inter, intra dan antar pemerintah dengan masyarakat, *e-government* berfokus pada layanan pemerintah sedangkan *IT bureaucracy* lebih berfokus pada struktur birokrasi.

E-government merupakan salah satu alat yang digunakan oleh pemerintah untuk manage data-data yang terkait dengan pemerintahan guna mencapai

pelayanan publik yang efektif dan efisien. Banyak contoh penggunaan *e-government* oleh aparatur negara seperti pengelolaan keuangan negara, pengelolaan data kependudukan dan masih banyak yang lainnya. Penggunaan *e-government* dalam bidang kependudukan misalnya dengan menerapkan sistem informasi administrasi kependudukan untuk mengelola data-data kependudukan.

Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional dan lokal, dan dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar dari administrasi kependudukan perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Perolehan data kependudukan di Indonesia masih tergantung pada data hasil sensus dan survei atau data administratif yang diperoleh secara periodik dan masih bersifat agregat (makro). Kebutuhan data mikro pendudukan untuk identifikasi calon pemilihan pemilu, penyaluran dana jaring pengaman sosial,

bantuan untuk penduduk miskin, beasiswa untuk wajib belajar dan kegiatan perencanaan pembangunan dirasakan masih belum akurat karena tidak diperoleh dengan cara registrasi. Atas dasar pertimbangan tersebut maka diperlukan petunjuk pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk.

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Dalam *survey* penelitian, pendataan biodata penduduk yang masuk kecamatan/kota terkadang memiliki permasalahan, yaitu:

1. Sulitnya mencari arsip/berkas data-data penduduk. Hal ini akan mengakibatkan terlambatnya pendataan penduduk yang seharusnya sudah masuk ke kecamatan/kota.
2. Pendataan yang tumpang tindih. Hal ini akan mengakibatkan, satu orang memiliki lebih dari satu nomor identitas.
3. Masih lemahnya Sumber Daya Manusia dalam mengelola kependudukan terutama ditataran bawah yang merupakan ujung tombak pengelolaan kependudukan.
4. Kesadaran masyarakat untuk melaporkan peristiwa penting kependudukan seperti lahir, mati, pindah, datang masih sangat kurang, sehingga database kependudukan menjadi tidak valid.

Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam suatu instansi. Apapun bentuk serta tujuannya, instansi dibuat berdasarkan visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan instansi. Seiring dengan perkembangan IPTEK dan perkembangan lingkungan, maka sumber daya manusia yang ada didalamnya harus pula dikembangkan agar dapat pula menyesuaikan diri dengan perkembangan instansi. Pengembangan sumber daya manusia yang usang pengetahuannya, yang tidak siap dalam menanggulangi perubahan yang terjadi.

Kemajuan teknologi yang sangat cepat mendorong setiap instansi untuk tetap mengikuti perkembangan teknologi dan terus meningkatkan kemampuannya dalam mengelola data-data dan informasi yang lebih akurat dan efisien yang dibutuhkan oleh instansi. Untuk itu suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah yang akan sangat membantu sebuah manajemen instansi pemerintah baik dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja instansi pemerintah itu sendiri, maupun dalam meningkatkan pelayanan ke masyarakat. Dengan suatu sistem informasi administrasi kependudukan maka pengolahan data akan lebih mudah an efisien. Kita bisa mengolah data-data yang bersangkutan dengan pengurusan kependudukan.

Tantangan terberat dalam pengelolaan kependudukan kendala-kendala yang sering ditemui antara lain masih lemahnya sumber daya manusia pengelola kependudukan terutama di tataran bawah yang merupakan ujung tombak

pengelola kependudukan. Kesadaran masyarakat untuk melaporkan peristiwa penting kependudukan seperti lahir, mati, pindah, datang masih sangat kurang, sehingga database kependudukan menjadi tidak valid. Untuk itu, diperlukan anggaran yang sangat besar terutama daerah-daerah dengan PAD yang minim.

Masih kurangnya pemahaman terhadap teknologi informasi, sehingga pengolahan data masih bersifat manual. Tantangan terberat dalam mengelola kependudukan justru sekarang ini berada di tangan pusat (Depdagri) khususnya Dirjen Minduk sebagai pembuat kebijakan mengenai kependudukan. Karena dengan diberlakukannya SAK (sistem administrasi kependudukan) di mana salah satu komponennya adalah SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan) adalah sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah kependudukan, secara otomatis akan terjadi banyak perubahan di tataran aturan seperti perda, SK wali kota dan lain-lain.

Yang menjadi pertanyaan, mengapa sampai saat ini pusat belum memberikan sistem dan perangkat lunak. Sehingga daerah dalam melaksanakan program kependudukannya menjadi serba salah, mau melangkah lebih jauh kendala aturan kalau menggunakan Simduk (sistem administrasi kependudukan) dianggap tidak legal. Daerah sepertinya dibiarkan melaksanakan SIAK sendiri-sendiri, padahal kalau melihat blue print, SIAK dengan on line dan diperkenalkannya NIK secara nasional akan sangat membantu untuk mendata terjadinya setiap peristiwa kependudukan seperti lahir, mati, pindah dan datang.

Dengan diberlakukan identitas tunggal secara nasional akan memudahkan mengadministrasikan penduduk. Sampai saat ini daerah-daerah masih banyak menggunakan Simduk bahkan ada yang masih manual dengan mesin tik tanpa menggunakan database. Dari kacamata kebijakan publik pelayanan administrasi kependudukan oleh masyarakat masih dianggap rendah akuntabilitasnya, responsivitas, dan efisiensinya. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat terutama menyangkut masih lama proses dan biaya yang dibebankan lebih dari yang distandarkan. Untuk menjawab keluhan dari masyarakat tersebut perlu ada perubahan mengenai peraturan. Kalau memungkinkan ada hukuman bagi yang melanggar seperti denda yang cukup besar sehingga peraturan kependudukan tidak dipandang sebelah mata. Pelanggaran terbesar terjadi adalah adanya pindah datang yang tidak dilaporkan, kepemilikan KTP ganda maupun pemalsuan KTP dan KK. Khusus untuk dokumen kependudukan kalau memungkinkan dilaksanakan dengan metode biaya bertingkat, yaitu kalau mau cepat pengenaan biayanya lebih besar dibandingkan kalau dalam kondisi normal, sehingga memperkecil peluang KKN antara petugas dengan masyarakat.

Hal itu sangat dimungkinkan dengan penggunaan sistem yang baik dan komputerisasi di seluruh pelayanan. Inovasi pelayanan juga perlu dilakukan untuk mendapatkan hasil terbaik, seperti untuk perpanjangan KTP, bagi KTP yang habis masa berlakunya hanya perlu datang ke TPDK (tempat perekaman data kependudukan) membawa KTP lama, rekam sidik jari dan langsung difoto, sehingga bisa mengurangi rentang panjang birokrasi. Tetapi untuk memberikan tingkat kepastian mereka yang menggunakan price grade berhak menerima denda

dari keterlambatan penyelesaian dokumen kependudukan. Sehingga pelayanan ke depan benar-benar sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Peran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)”**

B. Rumusan Masalah

Pencatatan biodata penduduk diarahkan pada pemenuhan data mikro faktual dari setiap penduduk dan keluarga yang merupakan sumber data basis kependudukan secara nasional yang merupakan tanggung jawab pemerintah (pusat), dalam hal ini Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan. Namun hingga saat ini hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang berupa data/laporan belum dapat secara maksimal didayagunakan untuk kepentingan pelayanan publik lainnya maupun untuk perencanaan pembangunan. Banyak peristiwa penting seperti: kelahiran, kematian, perkawinan, serta perceraian belum ditata secara benar. Begitu juga peristiwa kependudukan, seperti pindah datang belum ditata secara baik, bahkan penduduk masih banyak yang belum memiliki dokumen penduduk seperti Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil.

Dari uraian latar belakang sebelumnya untuk mengetahui pelaksanaan rencana tersebut maka dalam penelitian ini penulis menetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUK dan CAPIL) Kota Malang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendorong dan penghambat dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh dinas kependudukan dalam memasyarakatkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menggambarkan pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pengembangan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.
2. Untuk mengetahui dan menggambarkan faktor-faktor pendorong dan penghambat dalam mekanisme pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
3. Untuk mengetahui dan menggambarkan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Memasyarakatkan SIAK.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat secara Teoritis

- a. Dapat meningkatkan kemampuan penalaran dan analisis dalam menyingkapi kebijakan pemerintah sekaligus sebagai usaha dalam menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan pustaka dan masukan dalam melakukan kegiatan penelitian serta studi lanjutan tentang kebijakan pemerintah berkaitan dengan sistem informasi administrasi kependudukan.

2. Manfaat secara Praktis

- a. Bagi para penentu kebijakan, pemerhati dan praktisi di lapangan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dan memberikan masukan dalam menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing berkaitan dengan kebijakan tentang sistem informasi administrasi kependudukan.
- b. Bagi masyarakat dapat digunakan sebagai bahan evaluasi mengenai kebijakan tentang sistem informasi administrasi kependudukan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan agar sesuatu yang dibahas dalam penulisan ini dapat diketahui dan dimengerti secara jelas dari masing-masing bab. Secara garis besar penulisan ini dibagi dalam lima bab, dan disusun sebagai berikut.

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini diawali dengan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sebagai penutupnya yaitu menguraikan tentang sistematis penulisan ini.

BAB II : Kajian Pustaka

Pada bab ini memuat tentang teori-teori, kerangka pemikiran yang digunakan sebagai dasar dalam pembahasan, dan penelitian-penelitian terdahulu yang menunjang topik dan masalah penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penulisan ini, mencakup materi yang terdiri dari, jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini merupakan hasil penelitian yang akan menguraikan tentang gambaran umum obyek penelitian serta analisa dan interpretasi data

yang telah diperoleh sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian.

BAB V : Penutup

Bab ini menyajikan kesimpulan dari pembahasan yang ada secara keseluruhan disertai saran-saran yang diperlukan sehubungan dengan kesimpulan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Reformasi Administrasi

1. Pengertian Reformasi Administrasi

Reformasi administrasi merupakan bagian yang sangat penting dalam pembangunan di Negara-negara berkembang, terlepas dari tingkat perkembangan atau kecepatan pertumbuhan dan arah serta tujuannya. Semata-mata hanya karena kemampuan administratif dipandang semakin penting artinya bagi terlaksananya kebijaksanaan dan rencana pembangunan. Penyempurnaan kemampuan kemampuan administratif meliputi antara lain usaha-usaha untuk mengatasi masalah lingkungan, perubahan struktural dan institusi tradisional atau perubahan tingkah laku individu atau kelompok, ataupun kombinasi dari keduanya.

Menurut Yehezkel Dror dalam Zauhar (1994) mengartikan bahwa:

“Reformasi administrasi adalah perubahan yang terencana terhadap aspek utama administrasi.”

Sedangkan Caiden (1969) dalam Zauhar (1994) mendefinisikan reformasi administrasi sebagai “*The artificial inducement of administrative transformation against resistance*” definisi dari Caiden ini mengandung beberapa implikasi, antara lain:

- Reformasi Administrasi merupakan kegiatan yang dibuat oleh manusia (*manmade*), tidak bersifat eksidental, otomatis maupun alamiah.
- Reformasi Administrasi merupakan suatu proses.
- Resistensi beriringan dengan reformasi administrasi.

Dalam Seminar yang diselenggarakan oleh *Eastern Regional Organization for Publik Administration* (EROPA) tentang penyempurnaan administrasi, dikemukakannya 5 (lima) alat pengukur reformasi administrasi. Kelima alat pengukur tersebut adalah:

- a. Penekanan baru terhadap program.
- b. Perubahan sikap dan perilaku masyarakat dan anggota birokrasi.
- c. Perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah pada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif.
- d. Penggunaan sumber daya yang lebih efisien, dan
- e. Pengurangan penggunaan pendekatan legalistik (Hahn Been Lee dan Samonte, 1970).

Dalam seminar tentang *administrative reform and innovations* yang diselenggarakan oleh pemerintah Malaysia yang bekerja sama dengan *Eastern Regional Organization for Publik Administration* (EROPA) di Kuala Lumpur pada bulan Juni 1968, telah menyepakati bahwa reformasi administrasi tidak hanya diartikan sebagai perbaikan struktur organisasi, akan tetapi meliputi pula perbaikan perilaku orang yang terlibat didalamnya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh moderator seminar, Hahn Been Lee bahwa:

"There was a genuine concensus from the very beginning of the seminar what we really mean change of names and structures of some administrative organization. Reather, it meant changing the behavior of those involved."

Reformasi administrasi adalah suatu usaha sadar dan terencana untuk mengubah:

- a. Struktur dan prosedur birokrasi (aspek terorganisasi atau institusional/kelembagaan).
- b. Sikap dan perilaku birokrat (aspek perilaku), guna meningkatkan efectivitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional.

2. Tujuan Reformasi Administrasi

Derajat pencapaian tujuan merupakan tolak ukur didalam menetapkan sukses atau gagalnya program reformasi administrasi. Secara tradisional, reformasi administrasi diidentikkan dengan usaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi. Dalam arti sempit, tujuan reformasi administrasi adalah menyempurnakan administrasi, atau menurut istilah Caiden mengobati penyakit administrasi. Caiden memberikan interpretasi yang lebih luas terhadap tujuan reformasi administrasi yang sempit, dengan mensitir pendapat Mosher yang mengidentifikasikan adanya 4 (empat) sub tujuan, yaitu (a) melakukan perubahan inovatif terhadap kebijaksanaan dan program pelaksanaan, (b) meningkatkan efektivitas administrasi, (c) meningkatkan kualitas personel, dan (d) melakukan antisipasi terhadap kemungkinan kritik dan keluhan pihak luar.

Abueva dalam Zauhar (1994) menyebutkan 2 (dua) tujuan reformasi administrasi, yaitu:

- a. *Manifest or declared goal* (tujuan terbuka). Semisal: efisiensi, ekonomis, efektivitas, peningkatan pelayanan, struktur organisasi, dan prosedur yang ramping.
- b. *Undisclosed or undeclared* (tujuan terselubung). Semisal: tujuan yang bersifat politis.

Dror dalam Zauhar (1994) berpendapat bahwa reformasi pada hakekatnya merupakan usaha yang berorientasi pada tujuan jamak. Ia mengkalsifikasikan tujuan reformasi dalam 6 (enam) kelompok, 3 (tiga) bersifat intras-administrasi yang ditujukan untuk menyempurnakan administrasi internal, dan 3 lagi berkenaan dengan peran masyarakat di dalam sistem administasi. Tiga tujuan internal reformasi yang dimaksud meliputi:

- a. Efisiensi administrasi, dalam arti penghematan uang, yang dapat dicapai melalui penyederhanaan formulir, perubahan prosedur, penghilangan duplikasi dan kegiatan organisasi metode yang lain.
- b. Penghapusan kelemahan atau penyakit administrasi seperti korupsi, pilih kasih dan sistem taman dalam sistem politik dan lain-lain.
- c. Pengenalan dan penggalakan sistem merit, pemakaian PPBS, pemrosesan data melalui sistem informasi yang otomatis, peningkatan penggunaan pengetahuan ilmiah dan lain-lain.

Sedangkan 3 tujuan lain yang berkaitan dengan masyarakat adalah:

- a. Menyesuaikan sistem administrasi terhadap meningkatnya keluhan masyarakat.
- b. Mengubah pembagian pekerjaan antara sistem administrasi dan sistem politik, seperti misalnya meningkatkan pengaruhnya pada suatu kebijaksanaan.
- c. Mengubah hubungan antara sistem administrasi dan penduduk, misalnya melalui relokasi pusat-pusat kekuasaan (sentralisasi versus desentralisasi, demokratisasi dan lain-lain).

3. Tipe Reformasi Administrasi

Tujuan dilakukannya reformasi administrasi menurut Hahn Been Lee (1971), dapat dikategorikan ke dalam (a) penyempurnaan tatanan, (b) penyempurnaan metode, dan (c) penyempurnaan unjuk kerja. Karena masing-masing tujuan mempunyai ciri yang berbeda satu sama lain, maka tipe reformasi yang perlu dilakukannya pun harus berbeda pula. Untuk mencapai penyempurnaan jelas diperlukan tipe reformasi yang berbeda apabila tujuan yang ingin dicapai adalah penyempurnaan metode ataupun penyempurnaan unjuk kerja. Untuk memudahkan pemilihan tipe reformasi yang disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai, untuk lebih jelasnya akan dijabarkan melalui tabel berikut ini :

Tabel.1
Keterkaitan Antara Tujuan Reformasi Dan Tipe Reformasi

Tujuan Reformasi	Tipe Reformasi
Penyempurnaan tatanan	Reformasi prosedur
Penyempurnaan metode	Reformasi teknik
Penyempurnaan unjuk kerja	Reformasi program

d. Penyempurnaan Tatanan dan Reformasi Prosedur

Baik dalam masyarakat tradisional maupun dalam masyarakat modern, order atau keteraturan merupakan kebajikan yang melekat dalam pemerintahan. Lebih-lebih dalam masyarakat transisional (prismatik) yang sedang melaksanakan pembaruan reformasi sudah selayaknya jika diarahkan pada penciptaan prosedur dan membangun rutinitas. Kebanyakan reformasi administrasi yang dilakukan di negara yang baru merdeka, adalah atas inisiatif para birokrat profesional yang biasanya mereka ini adalah birokrat eks kolonial, yang inspirasi pembaruannya didasarkan pada administrasi kolonial. Apabila yang ingin dituju adalah penyempurnaan tatanan, mau tidak mau reformasi harus diorientasikan pada penataan prosedur dan kontrol. Yang sangat diperlukan oleh administrator dalam era baru ini adalah menghadang agen pembaru. Sebagai konsekuensi logisnya maka birokrasi yang kokoh dan tegar perlu segera dibangun.

e. Penyempurnaan Metode dan Reformasi Teknis

Jika masyarakat semakin mendukung terhadap adanya administrator teknis, maka administrator harus semakin fanatik terhadap metode. Tetapi sebaliknya apabila masyarakat semakin berorientasi pada status, maka semakin kurang tuntutan terhadap administrator yang fanatik terhadap metode. Dengan

kata lain dapat dikatakan bahwa administrator publik dalam masyarakat yang sudah maju secara teknologi, dituntut semakin lebih fanatik terhadap metode daripada administrator publik di negara yang kurang maju secara teknologis.

Penyempurnaan metode sebagai tujuan adalah berorientasi pada teknis, tetapi yang perlu diingat bahwa di dalam administrasi negara teknik itu sendiri tidak bernilai tanpa adanya pihak lain yang menggunakannya. Teknik itu baru bernilai manakala tujuan yang lebih luas yang dicapai dengan teknik itu tampak dengan jelas. Jadi tanpa adanya tujuan pemeritahan yang diformulasikan dengan bagus dan dengan program yang dapat diterima, penyempurnaan metode dan teknik administrasi dianggap sebagai kontrol otokratis dari birokrasi terhadap masyarakat. Dilain pihak, apabila tujuan utama reformasi administrasi diartikulasikan dengan baik dan secara efektif diterjemahkan ke dalam berbagai program aksi yang nyata, penyempurnaan metode akan memperbaiki implementasi program, dan oleh karenanya dapat meningkatkan realisasi pencapaian tujuan.

f. Penyempurnaan Unjuk Kerja dan Reformasi Program

Penyempurnaan unjuk kerja lebih bernuansa tujuan dalam substansi program kerjanya daripada penyempurnaan keteraturan maupun penyempurnaan metode teknis administratif. Fokus utamanya adalah pada pergeseran dari bentuk ke substansi, pergeseran dari efesiensi dan ekonomis ke efektivitas kerja, pergeseran dari kecakapan birokrasi ke kesejahteraan masyarakat. Penekanan baru terhadap unjuk kerja program hanya akan jika

pemerintah negara sedang berkembang betul-betul menginginkan pembangunan sosial ekonomi yang sungguh-sungguh.

4. Strategi Reformasi Administrasi

a. Pengertian Strategi Reformasi Administrasi

Pengertian strategi dalam *Webster's Third New International Dictionary of the English Language Unabridged* (1996) yang menyatakan strategi adalah:

- *the science and art of employing the political, economic, psychological, and military force of nations or group of nations to afford the maximum support to adopted policies in peace or war.*
- *the science and art of military command exercise to meet the enemy in combat under advantageous conditions.*
- *a careful plan or method or a clever stratagen.*
- *the art of devising or employing plants or stratagen toward to goal.*

Reformasi administrasi pun berkaian erat dengan pengertian strategi, karena pada hakikatnya reformasi administrasi merupakan aktivitas untuk meningkatkan kemampuan memenangkan “peperangan” melawan ketidakberesan administrasi dan beberapa penyakit administrasi yang lain banyak dijumpai di kebanyakan Negara yang sedang berkembang. Membahas tentang strategi reformasi administrasi haruslah memperhatikan berbagai macam variabel pembaharuan. Variabel-variabel pembaharuan inilah yang akan menentukan jenis, ruang lingkup serta kecepatan suatu usaha reformasi administrasi. Namun harus juga disadari bahwa didalam memanipulasikan berbagai macam variabel tersebut harus terlebih dahulu dilakukan pemilihan yang tepat terhadap agen pembaharuan, organisasi pembaharuan dan waktu pembaharuan.

B. Paradigma Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Boediono, B (2003) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Sedangkan menurut Moenir (2002) pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan sebuah proses, pelayanan berjalan secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Lain halnya dengan Pasolong (2007) yang berpendapat “pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”.

Lebih lanjut menurut Mahmudi (2005) disebutkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Suparto (2008) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggaraan negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (publik) sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Dwiyanto, 2005). Pengertian pelayanan publik menurut keputusan Menteri

Negara Pendayagunaan Aparatur Negara(Men-PAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003

yang selanjutnya disebut pelayanan umum adalah :

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik tersebut adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintahan non departemen. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara dan instansi pemerintahan lainnya baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum milik negara, dan badan usaha milik daerah.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik)

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. Paradigma dalam Pelayanan Publik

Menurut perspektif teoritik, telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*Old Public Admmistration*) ke model manajemen publik baru (*New Public Manajemen*), dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*New Public Service*) (Denhardt dan Denhardt dalam Dwiyanto, 2005)

Perspektif yang pertama adalah *old public administration*, perspektif ini merupakan perspektif klasik yang dikembangkan setelah tulisan Woodrow Wilson tahun 1887 yang berjudul “*The Study Of Administration*”. Gagasan utama perspektif ini ada dua, yaitu 1) gagasan pemisahan politik dan administrasi, dimana administrasi publik tidak secara aktif terlibat dalam pembuatan kebijakan dengan tugas utama implementasi kebijakan dan penyediaan layanan publik, 2) efisiensi dalam melaksanakan tugas yang dapat dicapai melalui struktur organisasi terpadu. Dapat disimpulkan bahwa dengan melihat dua gagasan tersebut maka dapat dilihat bahwa organisasi publik menjalankan tugasnya cenderung seperti sistem tertutup dimana keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi.

Perspektif kedua adalah *New Public Management* atau yang dikenal dengan *Reinventing Government*, perspektif ini berusaha menggunakan pendekatan sektor privat dan pendekatan bisnis pada sektor publik dimana menekankan pada penggunaan mekanisme dan terminologi pasar. Manajer publik diharapkan “mengarahkan bukan mengayuh” dalam artian bahwa pelayanan publik tidaklah dijalankan sendiri tetapi sedapat mungkin didorong untuk dijalankan oleh pihak lain melalui mekanisme pasar. Pemerintah dalam hal ini lebih bersifat sebagai pengendali (*steering*) daripada sebagai penyedia layanan (*rowing*). Adapun prinsip utama adalah pengembangan sistem manajemen pelayanan publik dengan pendekatan pemberdayaan sistem manajemen pelayanan masyarakat dan kerjasama dengan publik.

Oleh karena itu Vigoda dalam Keban yang dikutip oleh Pasolong (2007), mengungkapkan bahwa ada tujuh prinsip-prinsip *New Public Managemen*, yaitu sebagai berikut :

- a. Pemanfaatan manajemen profesional dala sektor publik.
- b. Penggunaan indikator kinerja.
- c. Penekanana yang lebih besar pada kontrol output.
- d. Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil.
- e. Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi.
- f. Penekanan gaya sektor swasta pada penerpana manajemen.
- g. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya.

Lain halnya dengan Osborne & Gaebler dalam Sumartono (2002) yang menyebutkan ada sepuluh prinsip-prinsip dalam melaksanakan konsep *reinventing goverment*, yaitu :

- a. *Catalytic Government : steering rather than rowing* (Pemerintah Katalis: mengarahkan daripada mengayuh/mendayung). Pemerintah harus mengambil peran sebagai katalisator dalam memenuhi/memberikan pelayanan publik dengan melalui cara merangsang sektor swasta, pemerintah lebih berperan sebagai pengarah.
- b. *Community-Owned Government : empowering ruther than serving* (Pemerintahan Milik Masyarakat : memberi wewenang daripada melayani). Pemerintah yang dalam pengambilan keputusan menyangkut kepentingan masyarakat dengan melibatkan masyarakat maka masyarakat akan ikut bertanggung jawab terhadap pelaksanaan keputusan tersebut.
- c. *Competitive Government : injecting competition into service delivery* (Pemerintahan yang Kompetitif : menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan). Pemerintah menumbuhkan semangat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melalui persaingan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. *Mission - Driven Government : transforming rule-driven organization* (Pemerintahan yang Digerakkan oleh Misi: Mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan). Tugas-tugas yang dilaksanakan oleh aparat pernerintah lebih berorientasi kepada misi dan pelaksanaan programnya harus lebih fleksibel.
- e. *Result Oriented Government : funding outcome, not inputs* (Pemerintah yang Berorientasi pada hasil : membiayai hasil bukan masukan). Pemerintahan yang menekankan pada hasil menekankan pentingnya untuk berorientasi pada hasil atau kinerja yang dicapai.

- f. *Customer-Driven Government : meeting the needs of the customer, not the bureaucracy* (Pemerintahan Berorientasi pada Pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan bukan kebutuhan birokrasi). Pemerintah melayani kebutuhan masyarakat atau memberi pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya baik kuantitas maupun kualitasnya kepada masyarakat. Bukan sebaliknya masyarakat yang memberikan pelayanan kepada pemerintah (birokrasi).
- g. *Enterprising Government : earning rather than spending* (Pemerintahan Wirausaha: Menghasilkan daripada Membelajarkan). Pemerintah harus pandai menghasilkan dana (menggali sumber dana) bukan hanya pandai dalam menghabiskan dana.
- h. *Anticipatory Government : prevention rather than cure* (Pemerintahan Antisipatif: mencegah daripada mengobati). Pemerintah harus berorientasi pada masa depan. Pemerintah tidak hanya mengatasi masalah-masalah yang telah terjadi tetapi juga mengantisipasi kemungkinan terjadinya masalah-masalah yang akan muncul di masa depan
- i. *Decentralized Government : From hierarchy to participation and teamwork* (Pemerintahan Desentralisasi: Dari sistem hierarki menuju partisipasi Tim kerja). Pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan proses melalui tingkatan-tingkatan yang banyak tidak efektif dan efisien serta menyebabkan ketidakpuasan. Sistem desentralisasilah yang efektif dan efisien.
- j. *Market Oriented Governntent : leveraging change through the market* (Pemerintahan yang Berorientasi Pasar: mendorong perubahan melalui pasar). Pemerintah harus berorientasi pada pasar dalam arti berusaha menggunakan mekanisme pasar daripada mekanisme birokrasi.

Sehingga secara umum *New Public Management* ini dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi pmodern.

Perspektif yang ketiga adalah Perspektif *New Public Service*, Denhardt dalam Pasolong (2007) mengatakan bahwa *New Public Service* lebih diarahkan kepada *democracy, pride and citizen* daripada *market, competititon and customers* seperti pada sektor privat. Beliau menjelaskan bahwa “*public servant do not deliver customers service, they deliver democracy*”. Oleh sebab itu nilai

demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma berdasarkan pada lapangan administrasi publik.

Kalau dalam *New Public Manajement*, pelayanan publik kepada warga negara lebih menggunakan mekanisme pasar dengan orientasi kepada pelanggan, yang sebelumnya dipuaskan, maka Denhardt dalam Pasolong (2007) memuat ide-ide pokok tentang *New Public Service* sebagai berikut :

- a. *Serve Citizen, Not Customers* : kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai daripada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (customers), tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antar warga negara (citizen).
- b. *Seek the Public Interest* : Administrasi Publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat, yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab.
- c. *Value Citizenship Over Entrepreneurship* : Kepentingan publik adalah lebihutamakan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti daripada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.
- d. *Think Strategically, Act Democratically* : pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggung jawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.
- e. *Recognized that Accountability Is Not Simple* : Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik daripada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standart-sandar profesional dan kepentingan warga negara.
- f. *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 mereka lebih daripada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.
- g. *Value People, not Just Productivity* : organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasar diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

Perspektif ini membawa perubahan dalam administrasi publik yang menyangkut perubahan secara mendasar yaitu menyangkut cara pandang masyarakat dalam proses pemerintahan, perubahan dalam memandang kepentingan masyarakat, perubahan bagaimana administrator menjalankan tugas memenuhi kepentingan publik dimana pelayanan publik merupakan tugas utama bagi pemerintah sekaligus sebagai fasilitator dalam perumusan kebijakan publik dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan.

Seandainya ketujuh ide pokok dalam *New Public Service* diatas benar-benar dapat dihayati dan diimplementasikan oleh aparatur pelayanan publik, rasanya pelayanan publik instansi pemerintah tidak kalah dengan pemberian layanan yang dilakukan oleh sektor privat. Maka masalahnya sekarang adalah bagaimana para pejabat publik dan aparatur pelayanan publik dapat memahami dan menerima nilai-nilai dalam *New Public Service* tersebut. Seperti halnya Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang Kemudian bagaimana mengimplementasikan di lapangan sebagaimana keinginan publik yang harus di dengar dan dilayani.

Sehingga secara garis besar ketiga paradigma model pelayanan publik tersebut dapat digambarkan seperti pada tabel 2.

Tabel 2.
Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Manajemen</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar Teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai.
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung jawab?	Klien (<i>clients</i>) dan pemilih	Pelanggan (<i>customer</i>)	Warga negara (<i>Citizen</i>)
Peran pemerintah	Pengayuh (<i>rowing</i>)	Mengarahkan (<i>Steering</i>)	Menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan (<i>customers</i>)	Multi aspek : Akuntabel pada hukum, nilai, komunitas, norma politik, standart profesional, kepentingan warga negara.

Sumber : Diadopsi dari Denhardt dan Denhardt dalam Dwiyanto (2005)

3. Pelayanan Publik

3.1 Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Prinsip Pelayanan Publik dijabarkan sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 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 diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab
Pilihan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ 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 di jangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan
Kesopanan dan Keramahan, Pemberi 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.

3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Asas-asas Pelayanan Publik dijabarkan sebagai berikut :

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

b. Akuntabilitas.

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, jenis pelayanan dapat dikelompokkan sebagai berikut :

1. Kelompok pelayanan administratif.

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya, status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. Dokumen-dokumen ini antara lain adalah Kartu Tanda Penduduk(KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, BPKB, Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/penguasaan tanah;

2. Kelompok pelayanan barang.

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih;

3. Kelompok pelayanan jasa.

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan pos.

3.4 Pola Pelayanan Publik

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam, yaitu :

- a. Pola pelayanan Teknis Fungsional
Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Pola Pelayanan Satu Pintu
Merupakan pola masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Pola Pelayanan Satu Atap
Pola layanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
- d. Pola Pelayanan Terpusat
Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
- e. Pola Pelayanan Elektronik
Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan. (LAN RI, 2003)

4 Kualitas Pelayanan Publik

4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Sebagai halnya menurut Fandy Tjiptono dalam Pasolong (2007) kualitas adalah :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan.
- b. Kecocokan pemakaian.
- c. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
- d. Bebas dari kerusakan.
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar.
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sedangkan menurut Montgomery dalam Supratno yang dikutip oleh Pasolong (2007) kualitas adalah suatu produk apakah itu barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Menurut Tjiptono dalam Tangkilisan (2005), pada prinsipnya konsep kualitas memiliki dua dimensi, yaitu dimensi produk dan dimensi hubungan antara produk dan pemakai. Dimensi produk memandang kualitas barang dan jasa dari perspektif derajat kontennitas dengan spesifikasinya, yaitu perspektif yang memandang kualitas dari sosok yang dapat dilihat kasat mata dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan. Sedangkan perspektif hubungan antara produk dan pemakai merupakan suatu karakteristik lingkungan dimana kualitas produk adalah dinamis, sehingga produk harus disesuaikan dengan tuntutan perubahan dari pemakai produk. Untuk menjamin kualitas, barang dan jasa yang cacat tidak dijual, namun jika masih memungkinkan akan dilakukan perbaikan.

4.2 Pelayanan Prima (Pelayanan Berkualitas)

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi kepada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman dalam Pasolong (2007), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan

pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Prima diambil dari bahasa Inggris *at apremium* yang artinya nilai tinggi. Jadi pelayanan umum yang mempunyai nilai tinggi, dimana “tinggi” menunjukkan adanya ukuran. Demikian pula dengan “mutu” menunjukkan ukuran keuletan atau keaslian dan seterusnya, yang akhirnya pengertian prima terkait dengan mutu. Dalam hal pelayanan prima, berarti pelayanan yang bermutu.

Menurut Boediono (2003) pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standart pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Oleh karena itu Menurut Boediono (2003) hakekat dari pelayanan umum yang prima adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum;
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat terselenggarakan secara lebih berdaya guna (efisien dan efektif);
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan jasa publik berlangsung selamanya. Oleh karen itu dengan memperhatikan kebutuhan dasar pelanggan, pengertian pelayanan prima

harus dilakukan secara terus menerus, sehingga dapat dikemukakan beberapa kriteria sebagai dasar penentuan pelayanan publik yang prima sebagai berikut:

- a. Memiliki tingkat keterjangkauan yang tinggi;
 - b. Memiliki tingkat ketetapan yang tinggi;
 - c. Memberikan jaminan kesopanan sesuai nilai yang berlaku;
 - d. Memberikan kenyamanan kepada pelanggan;
 - e. Menunjukkan keprofesionalan yang handal;
 - f. Memiliki kredibilitas kepada pelanggan;
 - g. Memiliki garansi yang tinggi;
 - h. Memiliki efisiensi yang tinggi;
 - i. Memiliki efektifitas yang tinggi;
 - j. Memiliki fleksibilitas yang dapat dipertanggungjawabkan;
 - k. Memiliki garansi adanya kejujuran;
 - l. Memiliki tingkat keamanan yang tinggi;
 - m. Memberikan jaminan keamanan yang diperlukan;
 - n. Memiliki kemampuan merespon secara cepat dan tepat;
- (Boediono, B. 2003)

4.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Apabila kita meminjam pendapat Lenvine (1990), maka produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memiliki tiga indikator, yaitu:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Di sisi lain menurut Zeithalm-Parasuraman-Berry dalam Pasolong (2007), ada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, kelima dimensi *servqual* tersebut, yaitu:

- a. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. *Responsivess*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang *servqual* dari Zithham, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

4.4 Standart Pelayanan dan Ukuran Keberhasilan Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standart dalam pelayanan agar ada indikator atau tolak ukur mengenai baik buruknya suatu pelayanan, sehingga standart pelayanan tersebut bisa menjadi patokan dalam melaksanakan pelayanan publik.

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Standart Pelayanan Publik diuraikan sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.

- c. Biaya Pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Sarana dan Prasarana.
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- g. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Tentunya dalam melaksanakan standart pelayanan publik harus memiliki tujuan yang nantinya akan dicapai, tujuan tersebut antara lain :

- a. Menjadi alat monitoring dan analisis terhadap kinerja pelayanan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.
- b. Menjadi alat komunikasi yang efektif antara masyarakat pelanggan dengan penyedia langganannya.
- c. Memberikan fokus yang jelas.
- d. Memberikan informasi mengenai akuntabilitas pelayanana yang harus dipertanggungjawabkan oleh unit penyedia layanan.
- e. Menjadi alat bagi pengambilan keputusan. (LAN RI, 2003)

Dalam menyusun standart pelayanan, ada beberapa langkah yang harus diperhatikan, antara lain :

- a. Identifikasi jenis pelayanan.
Yang dilakukan dengan menelaah hal-hal yang berkenaan dengan :
 - Pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan tugas dan fungsi, baik yang langsung diberikan kepada masyarakat, kepada instansi lainnya maupun kepada unit lain secara internal dalam instansi.
 - Pelayanan yang sifatnya *core* (utama) dan sifatnya *supporting*.
 - Dasar hukum yang menjadi acuan.
- b. Identifikasi pelanggan.
Yang dilakukan dengan menelaah hal-hal sebagai berikut :
 - Pelanggan atau pengguna layanan atau target pelayanan yang langsung merasakan hasil pelayanan.
 - Pelanggan yang secara tidak langsung merasakan hasil pelayanan.
 - Dalam kaitan dengan pelayanan internal yang dilayani.
 - Dalam kaitan dengan instansi yang menjadi pelanggan.
- c. Identifikasi harapan pelanggan

Harapan pelanggan ini meliputi kualitas, biaya dan waktu pelayanan. Kegiatan ini dapat dilakukan dengan mengadakan survey kepada pelanggan ataupun dengan identifikasi internal melalui penggalian informasi kepada pegawai yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan.

d. Perumusan visi dan misi pelayanan.

Merumuskan visi dapat dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

- Membentuk kelompok / tim sebagai perwakilan seluruh stsf yang ada dalam unit penyedia pelayanan
 - Pimpinan menjelaskan harapan-harapan yang ingin dicapai oleh organisasi melalui pelayanan yang diberikan.
 - Kelompok bekerja merumuskan visi pelayanan.
 - Hasil rumusan dipresentasikan.
- Merumuskan misi dapat dilakukan melalui langkah-langkah:
- Menggunakan kelompok yang sama ketika menyusun visi.
 - Kelompok menyusun misi pelayanan.
 - Rumusan misi pelayanan dipresentasikan.

e. Analisis proses dan prosedur, prasyarat, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

- Analisis proses dan prosedur.
Mengidentifikasi keseluruhan aktifitas dalam pemberian pelayanan mulai saat pelanggan datang sampai pada pelanggan selesai menerima pelayanan.
- Analisis persyaratan pelayanan.
Mengidentifikasi persyaratan yang dibutuhkan pada setiap tahapan aktifitas dalam pemberian pelayanan.
- Analisis sarana dan prasarana pelayanan.
Mengidentifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.
- Analisis waktu dan biaya pelayanan.
Menentukan waktu yang diperlukan dan biaya dalam pemberian pelayanan.

f. Analisis mekanisme pengaduan.

Analisis mekanisme pengaduan ditempuh dengan menelaah hal-hal berikut :

1. Sarana yang disediakan untuk menampung keluhan pelanggan (kotak surat, telepon bebas pulsa, unit khusus pengaduan dan sebagainya).
2. Prosedur yang harus dilalui dalam pengaduan untuk mendapatkan respon terhadap pengaduannya, dan lamanya respon yang akan diterima oleh pelanggan.
3. Pejabat yang berwenang mengambil keputusan dalam menangani pengaduan. (LAN RI, 2005)

C. *Electronic Government (E-government)* dan Sistem Informasi

1. *Electronic Government*

1.1 Pengertian *E-government*

World Bank memberikan definisi untuk istilah *e-government*, yaitu penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga-lembaga pemerintahan yang lain. Sedangkan konsep yang diusung oleh EZ Gov, selaku konsultan dalam penerapan *e-government*, memiliki pengertian penyederhanaan praktek pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, dimana dari pengertian tersebut dibagi lagi menjadi dua pembedaan, yaitu :

- a. *online sevices* adalah bagaimana pemerintah menjalankan fungsinya ke luar baik itu masyarakat maupun kepada pelaku bisnis. Tetapi yang terpenting disini adalah pemerintah menawarkan pelayanan yang lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait. Contohnya seperti pembayaran retribusi, pajak properti atau lisensi.
- b. *government operations* adalah kegiatan yang dilakukan dalam internal pemerintah, lebih khusus lagi adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah seperti *electronic procurement*, manajemen dokumen berbasisan web, formulir elektronik dan hal-hal lain yang dapat disederhanakan dengan penggunaan internet.

Tetapi pengertian dari konsep *e-government* tidak terbatas pada pengertian yang telah disebutkan diatas, karena masing-masing negara

yang menerapkan konsep *e-government* ini memiliki pengertian masing-masing yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan dari negara itu sendiri. Contohnya di Kanada dimana konsep *e-government* yang diterapkan didalamnya lebih menekankan pada *public services* atau pelayanan untuk publik (dalam pengertian ini berarti masyarakat) yang diwujudkan pada pelayanan dari pemerintah kepada warga negara secara *online* seperti dalam situs portal pemerintah (www.canada.gc.ca) dan warga negara bisa mendapatkan informasi dan pelayanan dari pemerintah federal, provinsi dan lokal dalam situs tersebut. Sedangkan pengertian *e-government* menurut pemerintah India lebih ditekankan pada kebebasan warga negaranya untuk memilih tempat dan waktu dalam mengakses informasi dan mempergunakan layanan pemerintah. Negara yang diakui sebagai negara yang menduduki posisi pertama dalam menerapkan konsep *e-government* adalah Kanada. Hal ini dikarenakan ambisi Kanada yang memiliki target untuk mewujudkan pemerintahan yang paling terkoneksi dengan warga negaranya di seluruh dunia pada tahun 2004.

1.2 Tujuan Penerapan E-government

Konsep *e-government* diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam sistem agar masyarakat dapat

menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan nyaman dan aman, yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari pemerintahan itu sendiri dimana salah satunya adalah melalui *e-government*.

Selain itu tujuan penerapan *e-government* adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Masalah penerapan konsep *e-government*, dimana salah satu tujuan penerapan *e-government* adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik. Pemikiran ini didasarkan pada cara berfikir bahwa *e-government* diterapkan untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan pelaku bisnis dengan dasar efisiensi, efektif dan ekonomis. Inisiatif dari pemerintah untuk menerapkan konsep *e-government* ini adalah suatu cara untuk meningkatkan kualitas dari tata pemerintahannya sehingga menjadi lebih baik.

1.3 Prinsip-Prinsip *Electric Government*

Indrajit (2002) berpendapat bahwa *electric government* yang baik akan berlandaskan pada 4 (empat) prinsip Utama yaitu:

1. Fokus pada perbaikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena begitu banyaknya jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka harus dipikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas.
2. Membangun sebuah lingkungan yang kompetitif. Misi untuk melayani masyarakat tidak hanya menjadi hak atau tanggung jawab institusi

publik (pemerintah) semata, tetapi sektor swasta dan non komersial diberikan pula kesempatan untuk melakukannya.

3. Pemberian penghargaan pada institusi. Adalah suatu hal yang normal jika dari sedemikian banyak program dalam *portofolioelectric goverment* di satu sisi ditentukan keberhasilan sementara, dilain pihak kerap dijumpai kegagalan.
4. Terletak pada pencapaian efisiensi.

2. Sistem Informasi

2.1 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 sub sistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap sistem tidak peduli betapapun kecilnya, selalu mengandung komponen-komponen atau sub sistem-sub sistem. Setiap sub sistem 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 sub sistem.

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 :

a. 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 (*independent*) atau bersama-sama serta saling berhubungan membentuk satu kesatuan sehingga tujuan atau sasaran sistem tersebut dapat tercapai secara keseluruhan.

b. 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.

2.2 Klasifikasi sistem

Selanjutnya Gerald menjabarkan pengklasifikasian sistem.

Pengklasifikasian sistem tersebut adalah sebagai berikut :

- 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.

2.3 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) 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 Jogyanto (1999) 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) 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 :

- a. Proses interaksi sering terjadi pada suatu tempat yang berbeda dengan tempat pengolahan datanya, sehingga data dapat selalu terintegrasi dengan baik.
- b. Data dalam suatu perusahaan harus terintegrasi dengan baik sehingga senantiasa dapat dieksplorasi untuk pembuatan laporan manajerial yang akurat setiap saat (*Up to date*).
- c. Sering diperlukan pendistribusian proses pengolahan data untuk menghindari “*Bottle neck*”.
- d. Mempercepat pendistribusian data dan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan.
- e. Jaringan komputer memungkinkan beberapa komputer untuk saling memanfaatkan sumber daya yang ada seperti *printer*, *hardisk*, dan *peripheral* lainnya, sehingga dapat menekan biaya pembelian *peripheral* atau *software* dan meningkatkan efektifitas dari pengguna sumber daya tersebut.
- f. 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.
- g. Sistem jaringan komputer memberi perlindungan terhadap data.
- h. Dengan jaringan komputer, maka pengembangan peralatan dapat dilakukan dengan mudah dan menghemat biaya (Oetomo, 2002).

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 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)

2.4 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 ketidakberfungsian sistem. Umur informasi bisa dikatakan kapan atau sampai kapan sebuah informasi memiliki nilai / arti bagi penggunaannya. 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 :

- 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>)

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 bergunaan berarti bagi si penerima Informasi. Sumber suatu Informasi adalah data. Tanpa data kita tidak mengetahui kejadian yang terjadi pada suatu tempat dan waktu tertentu.

Informasi dalam lingkup sistem dengan informasi memiliki beberapa ciri:

- b. Benar atau salah, ini dapat berhubungan dengan realitas atau tidak.
- c. Baru, Informasi dapat sama sekali baru dan segar bagi penerimanya.
- d. Tambahan, Informasi dapat mempengaruhi atau memberikan tambahan baru pada informasi yang ada.
- e. Korektif, informasi dapat menjadi suatu koreksi atas informasi salah atau palsu sebelumnya.

- f. 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)

- a. 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.

- b. Berdasarkan Fungsi (bidang)

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

- c. 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.

2.5 Definisi Informasi

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

- a. 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.
- b. Arti informasi menurut Henry C. Lukas adalah kenyataan yang tampak maupun tidak tampak yang tersedia untuk mengurangi ketidakpastian tentang beberapa keadaan atau kejadian.
- c. Informasi menurut Barry E. Chating menunjukkan hasil dari pengolahan data yang diorganisasikan dan berguna kepada orang yang menerimanya.
- d. 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) membagi informasi menjadi tiga jenis, dimana ketiga jenis informasi tersebut diklasifikasikan berdasarkan aspek-aspek yang akan diuraikan sebagai berikut :

- a. Informasi berdasarkan hal tersebut maka nilai-nilai informasi diantaranya :
 - informasi yang tepat waktu
 - informasi yang relevan
 - informasi yang bernilai
 - informasi yang dapat dipercaya
- b. Informasi berdasarkan dimensi waktu
 - Informasi masa lalu
 - Informasi masa kini

c. 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 :

- Informasi individual
- Informasi komunitas

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

- a. informasi yang bersifat terbuka adalah informasi yang perlu diketahui oleh masyarakat dan perlu disebarluaskan.
- b. 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) sifat-sifat informasi adalah sebagai berikut :

- a. 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.
- b. Informasi yang dapat berguna dan kurang berguna
Sebagai contoh informasi tentang kenaikan harga kebutuhan pokok tidak berguna bagi suatu pimpinan kantor Depdiknas tetapi ada gunannya bagi sebagian pribadi (kepala keluarga)
- c. 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 datang setelah keputusan diambil, maka informasi tersebut tidak tepat waktunya atau telah basi.
- d. 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) antara lain :

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

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

- a. kesanggupan untuk berfikir tenang
- b. mempunyai sesuatu untuk dikatakan
- c. mempunyai tujuan khusus
- d. memiliki pengetahuan banyak tentang masalah itu
- e. 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.

2.6 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:

- a. *Brand visualization* (Kotler, 2002), yaitu penampakan simbol-simbol tertentu yang menjadi ciri khas suatu daerah,
- b. *Information Changes* (Hanson, 2002), yaitu sejauh mana tingkat perubahan informasi dalam portal, baik statis (tidak pernah berubah) maupun dinamis (selalu berubah).
- c. Jenis informasi, yaitu materi informasi yang disajikan terutama informasi yang berhubungan dengan sumberdaya pelayanan publik, seperti :
 - informasi pelayanan umum
 - informasi potensi dan peluang investasi
 - informasi komoditi perdagangan
 - informasi infrastruktur pendukung, seperti; *drainase*, listrik, telekomunikasi (untuk investasi), jaringan jalan, *trade center*, dan sebagainya
 - informasi sarana pendukung, seperti transportasi (bus, kereta api, pesawat terbang), akomodasi (hotel dan restoran), pusat *souvenir*, dan sebagainya
 - informasi aturan dan prosedur terkait tentang pelayanan publik.
- d. Jenis data, yaitu bentuk informasi yang disajikan dalam portal, baik berupa tulisan, gambar, maupun peta.

- e. Komunikasi, yaitu tersedianya media untuk berinteraksi antara pengunjung dengan Pemerintah secara *on-line*, baik berupa *e-mail*, kontak pengunjung, atau forum diskusi *on-line*.
- f. 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 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.

D. Administrasi Kependudukan

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). Ahli lain Wajong dalam Silalahi (2002) 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). Lebih jauh lagi The Lian Gie (2000) 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) 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. 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). 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 :

- a. 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*.

b. 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.

c. 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

pemeliharaannya 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.

d. 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.

e. 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.

f. 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

A. Jenis penelitian

Dalam memilih jenis metode penelitian maka salah satu syaratnya yaitu kesesuaian dengan tujuan penelitian itu sendiri. Dalam hal ini metode penelitian yang baik dan tepat merupakan hal yang penting bagi seorang peneliti agar penelitiannya dapat berjalan lancar dan berhasil guna. Disini metode dapat diartikan sebagai jalan (cara, pendekatan, alat) yang harus ditempuh (dipakai) guna memperoleh pengetahuan tentang suatu hal (sasaran kajian).

Sedangkan penelitian menurut Singarimbun dan Effendi (1989) diartikan sebagai berikut:

“Penelitian merupakan suatu proses yang panjang. Penelitian berawal dari minat untuk mengetahui fenomena tertentu dan selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode penelitian yang sesuai dan seterusnya. Hasil akhirnya, pada gilirannya melahirkan gagasan dan teori baru pula, juga merupakan proses yang tiada hentinya.”

Dengan demikian, metode penelitian merupakan cara untuk melakukan penelitian guna memecahkan, menemukan, mengembangkan dan menguji masalah yang diteliti, agar memperoleh hasil dan pembahasan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan.

Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip Moleong (2006) yang dimaksud dengan penelitian deskriptif adalah penelitian yang berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau

gejala dan juga untuk menjawab pertanyaan sehubungan dengan status objek penelitian saat ini.

Selain itu Bogdan dan Taylor yang dikutip Moleong (2006) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pandangan lain diungkapkan oleh Kirk dan Miller dalam moleong (2006) yang mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia, baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

Suatu metode dipilih dengan memperhatikan kesesuaian dengan objek studi, atau dengan kata lain dalam suatu penelitian sangat diperlukan metode yang sesuai pokok permasalahannya dengan tujuan penelitian dengan maksud agar diperoleh data yang relevan dengan permasalahan peneliti.

Jadi dalam penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sehingga diharapkan nantinya mampu menggambarkan fenomena-fenomena dan menganalisa hubungan-hubungan yang terjadi antar fenomena tersebut

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2006) fokus pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Fokus dalam penelitian kualitatif bersifat tentatif, artinya penyempurnaan rumusan fokus atau masalah itu masih tetap dilakukan sewaktu peneliti sudah berada di latar penelitian.

Selain itu fokus penelitian merupakan pusat perhatian yang bermaksud untuk membatasi suatu permasalahan yang diteliti agar tidak terjadi kesalahan persepsi dalam mengkaji masalah yang diteliti.

Menurut Moleong (2006) fokus penelitian dalam sebuah penelitian kualitatif memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Penetapan fokus yang membatasi studi berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian menjadi layak.
2. Penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi, eksklusi untuk menjaring info yang mengalir masuk, mungkin data cukup menarik, tetapi jika dipandang tidak relevan, data tidak dihiraukan.

Dengan demikian peneliti mencoba untuk memberikan batasan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Proses sistem informasi administrasi kependudukan :
 - a) Mekanisme pelaksanaan (Teknis Kerja).
 - b) Sarana dan prasarana penunjang.
 - c) Waktu penyelesaian pelayanan.
2. Peran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan:
 - a) Untuk kepentingan pimpinan atau organisasi.
 - b) Untuk kepentingan masyarakat.
3. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan :
 - a) Teknis
 - b) Non teknis
4. Upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam memasyarakatkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak dimana peneliti akan melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi ini peneliti nantinya akan memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema, masalah serta fokus penelitian yang ditetapkan. Lokasi dari penelitian ini adalah Kota Malang.

Situs penelitian adalah saat berlangsungnya atau tempat terjadinya proses pengamatan objek yang diteliti. Situs dari penelitian ini adalah Loker Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Dimana sistem pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan inovasi baru dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang untuk menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib dokumen dan administrasi di bidang kependudukan, meliputi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

D. Sumber dan Jenis Data

Pengertian sumber data dalam penelitian menurut Arikunto (1998) adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sedangkan sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2006) ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistik.

Sehingga dalam penelitian ini, data yang diperlukan dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau responden dan dicatat untuk pertama kalinya. Data ini diperoleh dengan wawancara yang digunakan untuk menambah dan menjelaskan permasalahan. Data primer juga diperoleh dari hasil observasi terhadap gejala atau proses yang menjadi kajian dalam penelitian ini.

Data primer tersebut diperoleh dari :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang
 - b. Kepala/ Staf Bidang Kependudukan
 - c. Kepala/ Staf Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
 - d. Pengguna Jasa Sitem Informasi Administrasi Kependudukan.
2. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya yang dapat berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan, artikel-artikel yang terdapat kaitannya dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini data sekunder didapat data-data yang dapat berupa arsip, laporan, dokumen yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Selain itu, data yang diambil bisa berasal dari internet, surat kabar dan jurnal-jurnal.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang ditetapkan. (Sugiyono, 2007)

Sedangkan teknik pengumpulan data menurut Arikunto (1990) adalah cara atau metode yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dimana cara tersebut menunjuk pada suatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata tetapi dapat dipertontonkan penggunaanya.

Sehingga teknik pengumpulan data yang dipergunakan oleh peneliti adalah:

- Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian dan melakukan pencatatan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang keadaan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

- Wawancara

Merupakan teknik mendapatkan data atau informasi melalui tanya jawab secara langsung dengan beberapa orang yang dianggap berkompeten guna diminta keterangan sehingga didapatkan informasi yang factual tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian.

- Dokumentasi

Teknik yang dilakukan dengan mencatat atau menyalin data-data yang ada dalam dokumen di lokasi dan situs penelitian yang dianggap relevan atau sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dalam teknik pengumpulan data ini dapat berupa arsip, laporan, gambar-gambar, foto-foto, peraturan,

kebijakan dan data sekunder lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipergunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam proses penelitian. Dalam mendukung proses pengumpulan data dan memperoleh data yang diinginkan, peneliti menggunakan instrument penelitian berupa :

- 1) Peneliti sendiri, yaitu dengan cara menyaksikan dan mengamati secara langsung peristiwa-peristiwa yang berkaitan dengan objek yang diteliti.
- 2) Pedoman wawancara atau *interview guide*, digunakan sebagai kerangka dasar dalam melakukan wawancara agar wawancara yang dilakukan peneliti tetap terarah dan tetap menjaga relevansi terhadap masalah dalam penelitian.

Perangkat penunjang, meliputi buku catatan, alat tulis menulis, dan alat bantu lain untuk merekam serta mencatat data-data yang diperlukan dalam penelitian.

G. Metode Analisis

Menurut Patton dalam Moleong (2006) bahwa analisis data dalam suatu penelitian adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan urutan data sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan hasilnya. Data yang terkumpul kemudian diolah mulai dari mengedit data, mengklasifikasi, mereduksi, menyajikan, dan menyimpulkan. Sedangkan Singarimbun dan Effendi (1989), mengartikan analisis data sebagai proses

penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

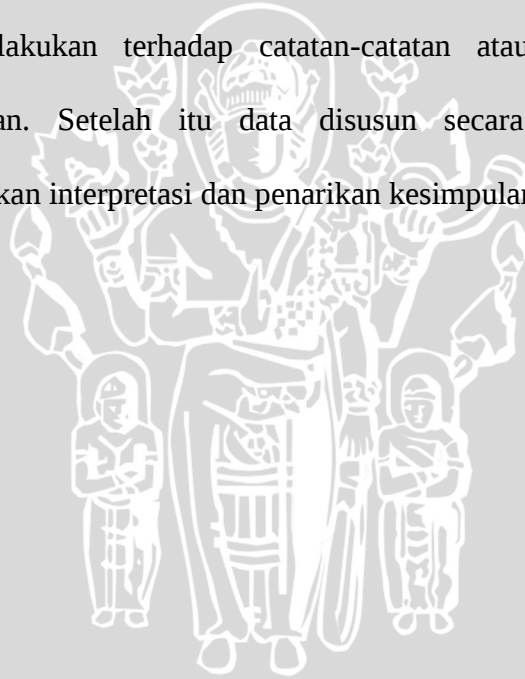
Sehingga dapat disimpulkan analisa data merupakan suatu kegiatan pengolahan data agar menjadi lebih sederhana, mudah dipahami dan dapat dipergunakan dalam pemecahan masalah atau dapat dipergunakan untuk menggambarkan kondisi yang terjadi secara jelas.

Dalam bukunya Miles dan Huberman (1992) menyatakan bahwa analisis data yang terdiri dari 3 alur kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang dijabarkan sebagai berikut :

1. Reduksi data, merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan tranformasi data yang muncul dari catatan yang tertulis di lapangan. Dalam reduksi ini data yang diperoleh dari lokasi penelitian dituangkan dalam laporan yang lengkap. Kemudian laporan itu akan direduksi, dirangkum, dan di seleksi hal-hal pokok, kemudian difokuskan pada hal yang penting, kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung.
2. Penyajian data, merupakan suatu bentuk yang dibuat untuk dapat memudahkan peneliti guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Sehingga dengan melihat penyajian kita dapat memahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang di dapat dari penyajian tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan, merupakan verifikasi data dalam penelitian kualitatif yang dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang telah dikumpulkan yaitu mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang bersifat sementara.

Data yang diperoleh berdasarkan fokus penelitian disederhanakan dan transformasi data dilakukan terhadap catatan-catatan atau informasi yang diperoleh di lapangan. Setelah itu data disusun secara sistematis yang memungkinkan dilakukan interpretasi dan penarikan kesimpulan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Situs Penelitian

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 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 Indonesia kembali 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 Gerbang Kertasusila 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 sistem 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 m diatas permukaan laut, dengan 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 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. 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 BT dan 7,06 - 8,02 LS, terletak pada ketinggian antara 440-667 dpl. Kota Malang juga dikelilingi oleh pegunungan seperti Gunung Arjuno di sebelah utara, Gunung Tengger di sebelah timur, Gunung Kawi di sebelah timur dan Gunung Kelud di sebelah selatan. Kota yang berada di dataran tinggi ini memiliki temperatur rata-rata 24,44 derajat celcius 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 dibatasi 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 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 3 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 4. Data Kependudukan Kota Malang Tahun 2010

No.	Kecamatan	Penduduk Awal Bulan ini			Lahir Bulan Ini			Mati Bulan Ini			Pendatang Bulan Ini			Pindah Bulan Ini			Penduduk Akhir Bulan Ini		
		L	P	L + P	L	P	L + P	L	P	L + P	L	P	L + P	L	P	L + P	L	P	L + P
1.	BLIMBING	92,215	92,789	185,004	83	73	156	35	22	57	222	223	445	209	191	400	92,276	92,872	185,148
2.	LOWOKWARU	80,276	80,549	160,825	84	97	181	41	49	90	140	125	265	162	185	347	80,297	80,537	160,834
3.	KLOJEN	55,956	58,485	114,441	59	55	114	40	29	69	99	112	211	153	179	332	55,921	58,444	114,365
4.	SUKUN	96,708	96,495	193,203	81	66	147	31	31	62	144	134	278	149	152	301	96,753	96,512	193,265
5.	KD. KANDANG	92,732	93,338	186,070	72	54	126	22	22	44	138	148	286	140	148	288	92,780	93,370	186,150
J U M L A H		417,887	421,656	839,543	379	345	724	169	153	322	743	742	1,485	813	855	1,668	418,027	421,735	839,762

Sumber : Arsip Pengelolaan dan Informasi 2011

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 2010, dibedakan menurut jenis kelamin dan juga dipilah menurut kategori wajib KK atau KTP. Pada tabel 2 bisa diketahui jumlah penduduk kota malang pada tahun 2010. Jumlah keseluruhan pada tahun 2010 adalah 835.137 orang.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

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.

3. Lokasi Instansi

Dinas Kependudukan menempati gedung bangunan kantor seluas $\pm 500 \text{ m}^2$ berlokasi di Perkantoran Terpadu Gedung A Lt. 2 Jl. Mayjen Sungkono Malang.

4. Dasar Hukum Kelembagaan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang tergabung dalam kantor pelayanan terpadu mempunyai dasar hukum dalam melakukan pelayan publik. Dasar hukum tersebut adalah:

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;
38. Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2009 Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di lingkungan Pemerintah Kota;

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 :

1. Perumusan/pelaksanaan kebijakan teknis kependudukan pencatatan sipil;
2. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Kerja Tahunan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan pendaftaran penduduk;
4. Pelaksanaan pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK);
5. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Tanda Penduduk Khusus;
6. Pelaksanaan penerbitan dan pengelolaan dokumen catatan sipil;
7. Pencatatan mutasi penduduk dan perubahan data-data penduduk;
8. Pengumpulan dan pengolahan data penduduk dengan hak akses;
9. Pelaksanaan dan fasilitasi transmigrasi;
10. Pengelolaan sistem dan pelayanan informasi kependudukan;
11. Pelaksanaan penyuluhan kependudukan dan catatan sipil;
12. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kependudukan;
13. Pelaksanaan pencatatan sipil;
14. Pelaksanaan kegiatan bidang pemungutan retribusi;
15. Pelaksanaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan, dan kearsipan;
16. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
17. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);

18. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
19. Pengelolaan pengaduan masyarakat bidang kependudukan & catatan sipil;
20. Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional;
21. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
22. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai tugas dan fungsi.

6. Visi Misi dan Motto serta Strategi

Visi :

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

Prinsip-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 :

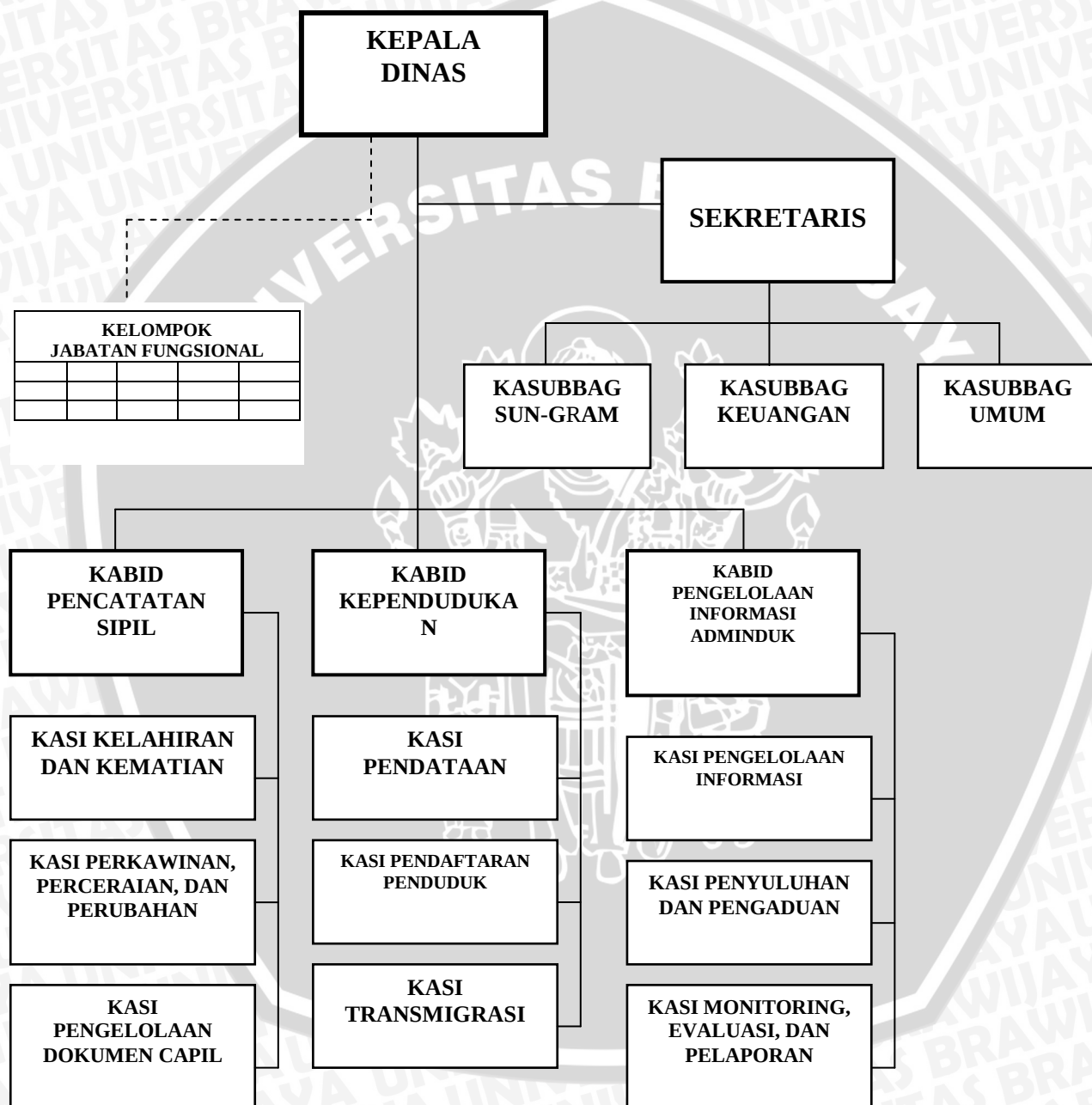
Guna mewujudkan Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, dirumuskan dan ditetapkan strategi yang didasarkan pada analisa faktor internal (*strenght – weakness*) dan eksternal (*opportunity – threat*) sebagai berikut:

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.
- 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. Struktur organisasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini.

Gambar 1

**Struktur Organisasi
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang**



Sumber : Arsip Pengelolaan dan Informasi 2011

8. Sumber Daya Manusia

Dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kekuatan sumber daya manusia terutama terkait kualitasnya merupakan salah satu indikator yang vital didalam penyelenggaraan 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 5
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 2011

Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan :

Tabel 6
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 2011

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

10. Jenis-jenis pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Malang

Dokumen kependudukan meliputi :

- a. Biodata penduduk;
- b. Kartu Keluarga (KK);
- c. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- d. Surat Keterangan Kependudukan;
- e. Akta Pencatatan Sipil.

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;

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

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 7
Retribusi Layanan

Jenis Layanan	Biaya W N I	Biaya 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		
▪ Di kantor	Rp. 50.000,-	Rp. 85.000,-
▪ Di luar kantor	Rp. 80.000,-	Rp. 160.000,-
▪ Kutipan II perkawinan dst...	Rp. 35.000,-	Rp. 60.000,-
PERCERAIAN		
Perceraian	Rp. 60.000,-	Rp. 85.000,-
Lebih 1 bulan stlh putusan PN	Rp. 60.000,-	Rp. 125.000,-
Kutipan II perceraian dst..	Rp. 35.000,-	Rp. 60.000,-
KEMATIAN		
Kematian	Rp. 10.000,-	Rp. 30.000,-
Kutipan II kematian dst...	Rp. 25.000,-	Rp. 100.000,-
PENGAKUAN & PENGESAHAN		
Pengakuan & pengesahan	Rp. 60.000,-	Rp. 100.000,-
Kutipan II dst...	Rp. 40.000,-	Rp. 100.000,-
Lebih 14 hari stlh putusan PN	Rp. 85.000,-	Rp. 200.000,-
PERUBAHAN NAMA		
• Perubahan nama	Rp. 35.000,-	Rp. 75.000,-
SALINAN AKTA		
• Kelahiran	Rp. 35.000,-	Rp. 75.000,-
Perkawinan	Rp. 35.000,-	Rp. 75.000,-
Perceraian	Rp. 35.000,-	Rp. 75.000,-
Kematian	Rp. 30.000,-	Rp. 100.000,-
Pengakuan & Pengesahan Anak	Rp. 35.000,-	Rp. 100.000,-
SURAT-SURAT KETERANGAN		

Surat keterangan Catatan Sipil	Rp. 10.000,-	Rp. 25.000,-
• Pelaporan Luar Negeri	Rp. 35.000,-	Rp. 20.000,-
• Pelaporan lebih dari 1 (satu) tahun	Rp. 100.000,-	
PENDAFTARAN PENDUDUK		
• KK	GRATIS	
• KTP	GRATIS	Rp. 10.000,-
• Surat Keterangan Tempat Tinggal		Rp. 100.000,-
• Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan		Rp. 100.000,-
• Surat Keterangan Ganti Nama		
• Surat Keterangan Tinggal Sementara		Rp. 100.000,-
• Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri	Rp. 5.000,-	
• Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri	Rp. 10.000,-	Rp. 10.000,-
• Pendaftaran Penduduk Orang Asing Tinggal Tetap untuk memperoleh KK dan KTP Orang Asing	Rp. 10.000,-	Rp.10.000,-

Sumber : Arsip Pengelolaan dan Informasi 2011

B. Penyajian Data Penelitian.

1. Mekanisme Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di DISPENDUKCAPIL Kota Malang.

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 menjamin pelaksanaan Undang-Undang ini dari kemungkinan pelanggaran, baik administratif maupun ketentuan materiil yang bersifat pidana, diatur juga ketentuan mengenai 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 menjamin pelaksanaan peraturan ini dari kemungkinan pelanggaran, baik administratif maupun ketentuan materiil, diatur juga ketentuan mengenai 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

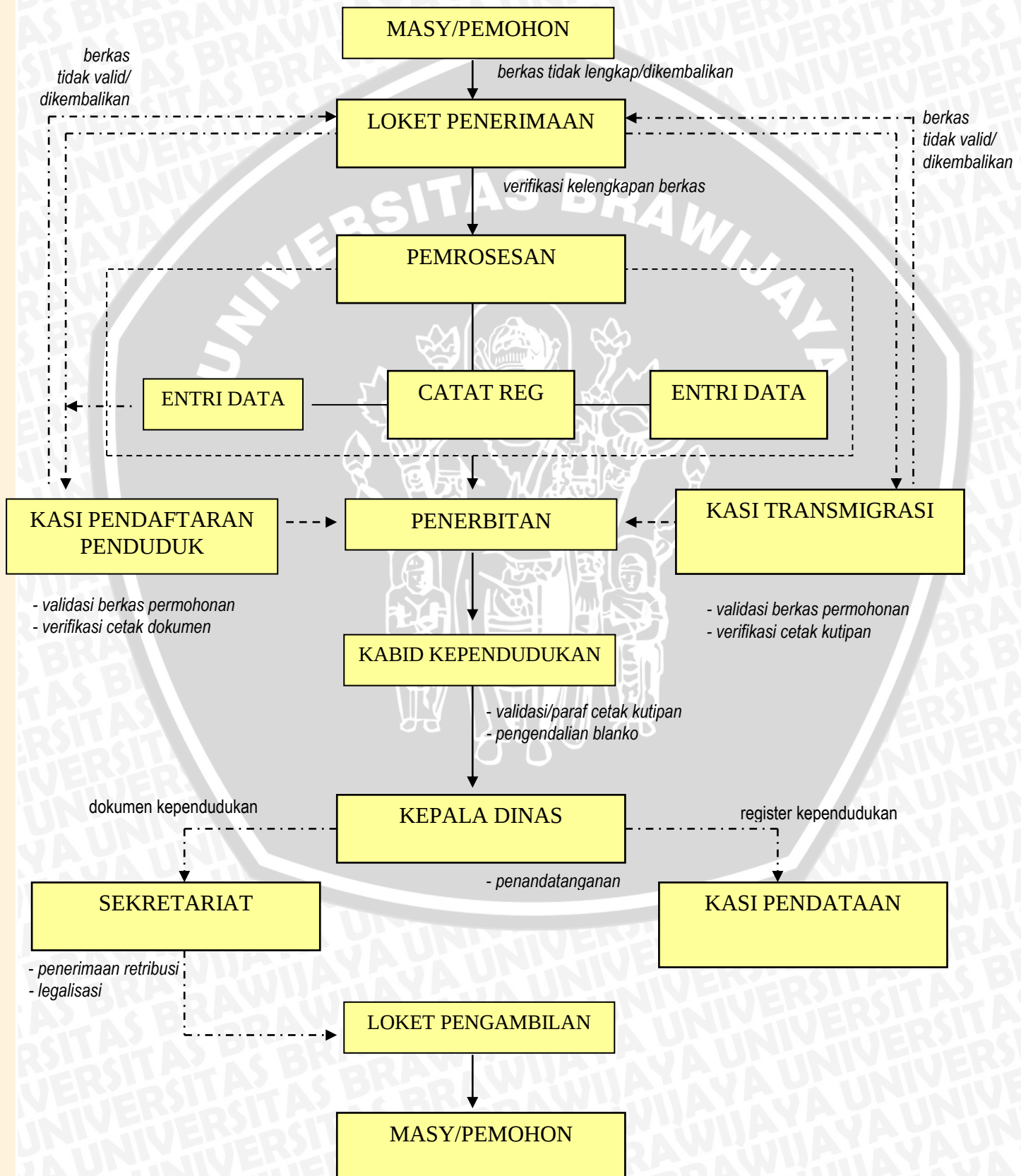
Dengan beberapa dasar hukum tersebut, bidang kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menjalankan pelayanan kependudukan. Dalam wawancara dengan Bapak Aljundy selaku Kepala Seksi pengelolaan data dan informasi beliau menyatakan,

“ Faktanya pelayanan di bidang kependudukan telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan, karena berdasarkan peraturan yang telah ada tersebut menjadi dasar penyelenggaraan penerapan SIAK, dan untuk mengoptimalkannya telah dirintis dari tahun 2007 hingga saat ini. Usaha ini berguna untuk mengurangi hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelayanan di bidang kependudukan “(4 April 2011)



1) Mekanisme/alur SIAK

Gambar 2
Prosedur Layanan Kependudukan



Sumber : Arsip Pengelolaan dan Informasi Kependudukan Kota Malang

Keterangan :

1. Pemohon datang dengan membawa berkas pengajuan. Misal: pemohon ingin memperpanjang KTP, KK, Surat Pindah, Surat Keterangan Tinggal Sementara, dan Surat Keterangan Tinggal Terbatas berkas-berkas persyaratan yang perlu dibawa pemohon antara lain:

a) Kartu Tanda Penduduk, persyaratannya :

- 1) Mengisi Blangko Isian Kartu Tanda Penduduk F1-07;
- 2) Surat Keterangan dari RT dan RW;
- 3) Fotocopy Kartu Keluarga;
- 4) Pas Photo (4x6) cm berwarna sebanyak 2 lembar;
(untuk tahun kelahiran ganjil background foto warna merah, sedangkan untuk tahun genap background foto warna biru)
- 5) Kartu Tanda Penduduk lama bagi perpanjangan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang rusak;
- 6) Kartu Tanda Penduduk yang salah ketik bagi penggantian Kartu Tanda Penduduk (KTP) melampirkan juga Surat Pernyataan kesalahan;
- 7) Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian bagi penggantian Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang hilang;
- 8) Surat Pindah dari daerah asal bagi penduduk baru;

9) Dan persyaratan lain yang sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor Tahun .

10) Untuk WNI Keturunan :

- Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia (SKBRI);
- Surat Keterangan Ganti Nama apabila sudah ganti nama (fotocopy dan di legalisir dari pejabat yang berwenang;

11) Untuk Orang Asing :

- Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari Kepolisian;
- Surat Keterangan Kependudukan (SKK) Model A dan B dari Imigrasi (Fotocopy dilegalisir pejabat yang berwenang);
- Kartu Ijin Masuk (KIM) sementara dari Imigrasi.

b) Kartu Keluarga, persyaratannya :

- 1) Surat Pengantar dari RT dan RW;
- 2) Blangko / Isian Kartu Keluarga F1-01;
- 3) Kartu Keluarga yang lama bagi yang melakukan perubahan;
- 4) Kartu Tanda Penduduk dari tempat asal;
- 5) Surat Keterangan Pindah dari Kelurahan asal bagi penduduk pindah;
- 6) Fotocopy Akta Perkawinan / Surat Nikah atau Akta Perceraian;
- 7) Fotocopy Akta Kelahiran ;
- 8) Fotocopy Akta Pengangkatan Anak (bila ada);
- 9) Fotocopy Surat Keterangan Ganti Nama bila telah ganti nama;
- 10) Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk bagi WNA;
- 11) Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi WNA;

c) Surat Pindah, persyaratannya :

- 1) Mengisi Blangko / Data Isian Penduduk Pindah;
- 2) Surat Pengantar dari RT dan RW;
- 3) Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk asli;
- 4) Surat Keterangan Catatan Kepolisian dari Kepolisian;
- 5) Akta Perkawinan bagi yang telah menikah;
- 6) Akta Kelahiran;
- 7) Foto terbaru 4 x 6 cm sejumlah 2 (dua) lembar.

d) Surat Keterangan Tinggal Sementara, persyaratannya :

- 1) Surat Pengantar dari RT dan RW;
- 2) Blangko / Data Isian Surat Keterangan Tinggal Sementara;
- 3) Fotocopy Kartu Pelajar / Mahasiswa;
- 4) Fotocopy KTP atau Surat Jalan dari daerah asal;
- 5) Pas Photo 4x6 cm sebanyak 2 (dua) lembar;
- 6) Surat Keterangan dari Perusahaan bagi pekerja;
- 7) Surat Keterangan dari Organisasi / Paguyuban bagi Pedagang Kaki Lima.

e) Surat Keterangan Tinggal Terbatas, persyaratannya :

- 1) Surat Keterangan dari RT dan RW;
- 2) Surat Keterangan Pindah dari daerah asal;
- 3) Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk;
- 4) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari Kepolisian tempat asal;

- 5) Passpor dari negara asal;
 - 6) Fotocopy Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari Kepolisian yang masih berlaku;
 - 7) Fotocopy Keterangan Ijin Masuk (KIM)/ Keterangan Ijin Masuk Sementara dari Imigrasi;
 - 8) Surat Keterangan Kependudukan (SKK) Model A dan B dari Imigrasi (Fotocopy dilegalisir pejabat yang berwenang);
 - 9) Surat Keterangan Ijin Menetap (KITAP) dari Imigrasi;
 - 10) Pas Photo berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 4 (empat) lembar;
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 dapat diketahui bahwa dengan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pemohon hanya melakukan 2 langkah yakni (1) mendaftarkan pemohonannya kemudian memberikan berkasnya kepada petugas operator, (2) langkah selanjutnya pemohon hanya tinggal mengambil di loket pengambilan.

2) 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 dinas kependudukan dan catatan sipil kota malang guna menunjang proses pelayanan antara lain :

a. 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.

b. Mesin Cetak

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

c. Mesin Laminating

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

d. Ruang Tunggu

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

e. Loker Pengambilan

Loker pengambilan terletak di halaman depan ruang layanan kependudukan.

Loker terdiri dari 5 loket sesuai kecamatan yang ada di kota malang.

f. 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 Bapak Edi warga Sukun sebagai pemohon perpanjangan Kartu Tanda Penduduk,

“ Tempatnya sudah nyaman mas, kalo antri tidak perlu berdiri atau berdesak-desakanan, jumlah tempat duduk yang disediakan sudah sesuai dengan pemohon selain itu petugasnya baik dan ramah“(Bapak Edi warga Sukun, wawancara tgl 4 April 2011).

Namun lain halnya dengan sarana yang ada, menurut bapak boby selaku staff bidang sistem informasi, beliau menyatakan,

“ Sebenarnya jumlah komputer dan alat cetak yang tersedia sudah cukup memadai, tetapi sebaiknya jika sarana tersebut ditambah kuantitasnya, untuk menanggulangi adanya kerusakan alat yang bisa memperlambat proses layanan kependudukan dan lebih mempercepat proses pengolahan data kependudukan “ (4 April 2011).

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

“ melihat kenyataan yang ada bahwa jumlah sarana yang tersedia saya kira sudah cukup memadai dan memenuhi persyaratan kelayakan penunjang kinerja pegawai disini mas, masalahnya adalah mengoptimalkan sarana yang sudah tersedia tersebut dengan tetap memperhatikan aspek keperluan dan permintaan layanan pemohon ” (4 April 2011).

3) Waktu Penyelesaian Pelayanan

Berdasarkan PERWALI nomor 11 tahun 2009 menyebutkan penyelesaian layanan di dengan menggunakan program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yadalah sebagai berikut:

1. Waktu penyelesaian pelayanan masing-masing jenis akta catatan sipil dan pendaftaran penduduk ditentukan sebagai berikut :

1. Akta Catatan Sipil :

- | | |
|---------------------------|------------|
| a) Kelahiran | : 4 hari; |
| b) Perkawinan | : 14 hari; |
| c) Perceraian | : 3 hari; |
| d) Kematian | : 3 hari; |
| e) Pengakuan Anak | : 3 hari; |
| f) Perubahan Nama | : 4 hari; |
| g) Salinan Akta | : 3 hari; |
| h) Surat-surat Keterangan | : 1 hari; |

2. Pendaftaran Penduduk :

- | | |
|---|-----------|
| a) Kartu Keluarga (KK) | : 2 hari; |
| b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) | : 2 hari; |
| c) Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) | : 2 hari; |
| d) Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan (SKPSK) | : 2 hari; |
| e) Surat Keterangan Ganti Nama | : 2 hari; |
| f) Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri (SKPLN) untuk WNI dan TKI | : 1 hari; |
| g) Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri (SKDLN) untuk WNI dan TKI | : 1 hari; |
| h) Pendaftaran Penduduk Orang Asing Tinggal Tetap | |

- untuk memperoleh KK dan KTP Orang Asing : 1 hari;
- i) Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri (SKPLN) untuk Orang Asing : 2 hari;
- j) Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) untuk Orang Asing Tinggal Terbatas : 2 hari.

2. Peran dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

a. Untuk Kepentingan Pimpinan atau Organisasi

Sistem informasi administrasi kependudukan atau SIAK mempunyai peranan yang sangat penting bagi pimpinan atau Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sendiri yaitu untuk pembentukan database kependudukan, menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses, meningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenal tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan.

Hal ini senada dengan pernyataan Bapak Aljundy selaku Kasi Informasi yang menyatakan,

“ SIAK sangat berguna bagi kelancaran proses pendataan penduduk karena kinerja pegawai menjadi lebih efisien hal ini dimungkinkan dengan adanya penggunaan teknologi informasi didalamnya, kalau dahulu dengan sistem manual kinerja pegawai dalam menyelesaikan satu proses pelayanan KTP bisa memakan waktu satu minggu. Maka dengan adanya pemutakhiran teknologi pelayanan menjadikan waktu pelayanan hanya memakan waktu dua hari kerja, sehingga kinerja pegawai bisa lebih dipermudah lagi” (4 April 2011).

SIAK merupakan bagian tak terpisahkan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil karena SIAK merupakan salah satu program yang digunakan oleh

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melakukan pelayanan. Dengan adanya SIAK, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil lebih mudah mengolah database kependudukan. Hal ini dikarenakan dengan database yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat mengontrol ketepatan dan kesesuaian data kependudukan sehingga tidak terdapat penduduk yang memiliki KTP ganda, nomor induk kependudukan yang ganda, dan perkembangan kependudukan masyarakat kota malang dapat terpantau secara jelas.

Kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dilihat dari kualitas SIAK yang diimplementasikan, hal ini karena SIAK merupakan sebuah sistem yang menjadi dasar pelayanan publik didinas tersebut. Apabila pelaksanaan SIAK tersebut berkualitas maka pelayanan publik yang diberikann di bidang kependudukan akan berkualitas pula, begitu pula sebaliknya.

b. Untuk Kepentingan Masyarakat

Untuk kepentingan masyarakat sistem informasi administrasi kependudukan mempunyai dua peranan yang sangat penting. Pertama, dengan diberlakukannya SIAK maka masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat dalam bidang kependudukan. Hal ini diperkuat dengan adanya PERWALI nomor 11 tahun 2009 yang mengatur tentang penyelesaian waktu dan biaya dalam penyelesaian pelayanan kependudukan.

Kedua, dengan adanya SIAK masyarakat dimudahkan dalam mengurus segala dokumen kependudukan kedepannya dan masyarakat dimudahkan saat berhadapan dengan masalah atau urusan yang berhubungan dengan

kependudukan. Hal ini dikarenakan, SIAK mengelola data base kependudukan dengan sangat sistematis sehingga perubahan atau pergerakan masyarakat dalam hal kependudukan terekam terus menerus dan dapat dikontrol.

Penjelasan diatas diperkuat dengan hasil wawancara dengan Ibu Heny selaku pemohon KK yang menyatakan,

“kalau sekarang lebih enak mas, proses yang ada tidak berbelit-belit seperti dulu dan waktu penyelesaian pelayanannya bisa lebih cepat dan saya juga mengeluarkan biaya yang lebih sedikit. Kalaupun mengurus perpanjangan saya hanya perlu datang ke Kantor Pelayanan Terpadu ini untuk memperbaharui data KK saya yang lama mas” (4 April 2011).

3. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

a. Faktor Teknis

1) Faktor Pendukung

• 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.

2) Faktor Penghambat

Kurangnya sumber daya petugas yang ahli dalam mengoperasikan program SIAK menyebabkan terhambatnya pemberian pelayanan. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang maksimal. Maka, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil perlu meninjau kembali disektor SDMnya untuk lebih meningkatkan potensi SDMnya dalam pengelolaan dan pengoperrasian SIAK.

Selain kurangnya sumber daya yang dimiliki dalam pengoperasian SIAK, terdapat juga permasalahan yang lain, yaitu permasalahan *Human Error*. Yang dimaksud dari *Human Error* tersebut adalah kesalahan yang dilakukan oleh petugas dalam pengentrian data kependudukan, karena kurangnya ketelitian dari petugas. Sehingga banyak terjadi complain dari masyarakat karena kesalahan cetak data kependudukan.

Disamping adanya human error dalam pengentrian data kependudukan terdapat juga permasalahan yang sangat vital, yaitu kesalahan data dari awal di pendataan penduduk dari kecamatan. Sehingga banyak terjadinya kesalahan-kesalahan data penduduk yang tidak sesuai dengan identitas asli penduduk tersebut, faktor itulah yang menjadikan penghambat proses pelayanan SIAK oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang seharusnya proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan akurat menjadi proses yang lebih lama dan tidak sesuai dengan penyelesaian pelayanan yang telah diatur dalam PERWALI nomor 11 tahun 2009.

b. Faktor Non Teknis

1) Faktor Pendukung

- **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 penyelenggaraanya 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.

2) Faktor Penghambat

Dalam 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 yang sangat penting atau bermanfaat bagi pemegang dokumen atau penduduk.

Kendala yang sering dijumpai dalam layanan kependudukan adalah kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk melaporkan setiap kejadian kependudukan, seperti kelahiran, kematian, pindah dan datang penduduk. Dan kurang lengkapnya persyaratan layanan yang dibawa oleh pemohon, sehingga pemberian pelayanan menjadi terhambat karena pemohon harus kembali lagi untuk melengkapi persyaratannya.

Mengacu pada motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, "Dengan Anda Pelayanan Kami Prima" 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.

4. Upaya Yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Untuk

Memasyarakatkan SIAK

Dalam memasyarakatkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dinas kependudukan dan catatan sipil menggunakan cara melakukan sosialisasi melalui pemberian brosur, spanduk, leaflet, dan buku modul pentingnya data kependudukan kepada masyarakat melalui aparat kecamatan dan kelurahan. Yang nantinya oleh aparat kecamatan dan kelurahan disosialisasikan kepada masyarakat.

Selain dengan cara diatas dinas kependudukan menggunakan website sebagai sarana sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang SIAK dan pentingnya tertib administrasi kependudukan. Di website tersebut dijelaskan tentang apa itu SIAK, layanan-layanan yang dinaungi oleh SIAK, prosedur-prosedur dan mekanisme pelayanan di bidang kependudukan

C. Pembahasan

1. Mekanisme Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di DISPENDUKCAPIL Kota Malang.

• 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 dalam azas-azas pelayanan publik, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) Senada dengan prinsip tersebut, denhardt dalam pasalong (2007) mengacu pada *New Public Service, 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. 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.

- **Mekanisme Pelayanan**

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 dipenuhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terutama dalam Bidang Kependudukan. Pada penyajian data dapat diketahui bahwa, jika prosedur layanan sudah cukup sederhana yakni pemohon hanya melawati dua tahap. Tahap 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. Namun masih ditemui beberapa kendala birokrasi yang dirasakan masyarakat cukup berbelit pada tingkat RT, RW, sampai dengan Kelurahan. Peneliti sependapat dengan keluhan masyarakat tersebut, menurut peneliti seharusnya alur pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya ringkas pada level Dinas saja, tetapi juga meliputi peringkasan alur birokrasi pada level sebelum Dinas (RT, RW, dan Kelurahan).

- **Sarana dan Prasarana**

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.

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang pelaksanaan layanan kependudukan..Ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang kelancaran Pelayanan Publik sangatlah diperlukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Bangunan Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang yang ditempati untuk proses

Pelayanan Administrasi Kependudukan terdiri dari :

- a. Ruang Pelayanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan
- b. Ruang Proses Administrasi Kependudukan
- c. Ruang Kearsipan/Data-Data Administrasi Kependudukan
- d. Ruang Tamu
- e. Ruang Pimpinan
- f. Ruang Sekretaris
- g. Ruang Bidang-Bidang
- h. Ruang Pertemuan
- i. Ruang Layanan Pengaduan
- j. Ruang Pendukung Lainnya (toilet dan mushola)

Dalam rangka untuk memberikan rasa aman dan nyaman terhadap masyarakat, sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah dilengkapi dengan Ruang Tunggu yang memadai, tempat parkir kendaraan roda dua maupun roda empat yang aman sehingga masyarakat dapat merasa nyaman dan aman pada waktu mengajukan proses pelayanan administrasi kependudukan. Disamping itu guna untuk memberikan informasi yang lebih transparan, terpampang papan prosedur layanan administrasi kependudukan, brosur-brosur maupun proses pengajuan ijin yang menggambarkan alur dokumen serta waktu penyelesaiannya.

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 untuk mengantri 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.

Untuk menunjang terciptanya pelayanan prima sesuai dengan KepMenPan no 63 tahun 2003 maka data di lapangan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Bidang Kependudukan sudah menunjang terciptanya layanan prima, tetapi akan lebih optimal lagi jika terdapat penambahan sarana, terutama komputer dan mesin cetak yang jumlahnya bisa lebih mengoptimalkan dalam memberikan pelayanan di bidang administrasi kependudukan.

- **Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Waktu penyelesaian layanan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan, dimana jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Proses penyelesaian layanan yang lama akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat, sehingga kepuasan atas hasil pelayanan yang berorientasi pada waktu penyelesaian menjadi sangat rendah pula.

Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara (Kep MenPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, antara lain Kepastian Waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan data yang ada dalam penyajian data, dalam menyelesaikan layanannya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang sudah sesuai dengan PERWALI nomor 11 tahun 2009 sebagai pedoman penyelesaian layanan dalam bidang kependudukan.

Permasalahan ini ditandai dengan konsistensi penyelesaian waktu pelayanan, sebagai contoh pelayanan KTP yang sesuai dengan PERWALI memerlukan waktu 2 hari kerja dan pelayanan di dinas kependudukan pun sudah sesuai dalam menyelesaikan layanan KTP selama 2 hari kerja, akan tetapi terkadang terdapat kendala yang menyebabkan kemunduran waktu penyelesaian pelayanan KTP. Hal-hal yang menyebabkan terjadinya kemunduran penyelesaian pelayanan adalah sebagai berikut *Human error* dan kurang ketelitian petugas verifikator dalam memutakhirkan data kependudukan dan dari pihak masyarakat kurang teliti dalam memenuhi persyaratan pengajuan pelayanan KTP.

2. Peran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *New Public Service* adalah bahwa pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai yang ada. Tugas pemerintah adalah melakukan negoisasi dan mengolaborasi berbagai kepentingan diantara masyarakat dan suatu komunitas. Hal ini mengandung makna bahwa, karakter dan nilai yang terkandung dalam

pelayanan publik tersebut harus berisi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Oleh karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat. Di samping itu, tuntutan demokratisasi pada saat ini, birokrasi pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan menempatkan masyarakat sebagai *customer*.

Dalam penyelenggaraan pembangunan layanan administrasi kependudukan saat ini, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator pengukur kinerja birokrasi dan keberhasilan pelaksanaan layanan administrasi kependudukan. Sehubungan dengan hal ini, seiring dengan besarnya tuntutan akan *electronic government* dan *good governance*, maka tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga semakin besar. Pemerintah telah merespon tuntutan ini dengan menetapkan tahun 2004 lalu sebagai tahun peningkatan pelayanan publik. Pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan seperti misalnya, pelayanan prima dan standar pelayanan minimal, akan tetapi perbaikan kualitas pelayanan masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Di samping itu, pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur negara. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani

masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pengelolaan administrasi kependudukan tidak dapat mengabaikan sistem informasi karena sistem informasi memainkan peran yang kritikal di dalam organisasi maupun pengelolaan sistem. Sistem informasi ini sangat mempengaruhi secara langsung bagaimana pimpinan organisasi (Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang) dalam mengambil keputusan, membuat rencana, dan mengelola para pegawainya, serta meningkatkan sasaran kinerja yang hendak dicapai, yaitu bagaimana menetapkan ukuran atau bobot setiap tujuan/kegiatan, menetapkan standar pelayanan minimum, dan bagaimana menetapkan standar dan prosedur pelayanan yang baku kepada masyarakat. Oleh karena itu, tanggung jawab terhadap sistem informasi tidak dapat didelegasikan begitu saja kepada sembarang pengambil keputusan.

Semakin meningkatnya saling ketergantungan antara rencana strategis instansi, peraturan dan prosedur di satu sisi dengan sistem informasi (*software*, *hardware*, *database*, dan telekomunikasi) di sisi yang lainnya. Perubahan di satu komponen akan mempengaruhi komponen lainnya. Hubungan ini menjadi sangat kritikal manakala pimpinan organisasi ingin membuat rencana ke depan. Aktivitas apa yang akan dilakukan dalam jangka lima tahun ke depan untuk menyediakan layanan sistem informasi administrasi kependudukan juga sangat tergantung kepada sistem apa yang tersedia untuk dapat melaksanakan operasionalisasinya. Sebagai contoh, peningkatan produktivitas layanan

administrasi kependudukan sangat tergantung pada jenis dan kualitas dari sistem informasi administrasinya.

Dari hasil penelitian, pemerintah Kota Malang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mulai menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk memperoleh data kependudukan yang akurat. Pemberlakuan sistem tersebut, setelah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mulai menyebarkan formulir layanan pendataan penduduk ke seluruh kecamatan pada bulan febuari 2009. Diakui oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa, sebelum diberlakukannya SIAK masih belum tersedia data yang akurat tentang administrasi kependudukan ini, dan banyak kasus yang terjadi adanya nomor Kartu Tanda Penduduk (KTP) ganda serta tidak jelasnya klasifikasi penduduk. Oleh sebab itu, diharapkan dengan diterapkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini, tidak ada lagi penduduk yang memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) ganda, karena tujuan dari penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini, adalah menghimpun data penduduk paling akurat, mulai dari jumlah penduduk, jumlah pencari kerja, jumlah balita serta klasifikasi lengkap tentang biodata masing-masing penduduk. Data penduduk yang akurat tersebut, sangat penting untuk menyukseskan program pembangunan yang intinya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

a. Untuk Kepentingan Pimpinan atau Organisasi

Satu alasan mengapa sistem informasi memainkan peranan yang sangat penting dan berpengaruh di dalam organisasi adalah karena semakin

canggihnya kemampuan teknologi informasi layanan administrasi kependudukan dan semakin murah biaya pengelolaan layanan administrasi kependudukan tersebut. Semakin baiknya kemampuan sumber daya pelaksana dan sistem informasinya maka akan menghasilkan jaringan layanan sistem informasi administrasi kependudukan yang dapat digunakan pimpinan maupun pegawai teknis organisasi untuk melakukan akses informasi kependudukan dengan cepat dari berbagai permintaan layanan masyarakat pengguna jasa SIAK. Layanan sistem ini telah mentransformasikan pemutakhiran database kependudukan menjadi lebih akurat, update dan efisien.

Berdasarkan hasil dari penyajian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai peranan yang sangat penting bagi pimpinan atau organisasi (dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) yaitu untuk pembentukan database kependudukan, menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses, meningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenalan tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan.

Sesuai dengan tujuan dari reformasi administrasi yaitu *Manifest or declared goal* (tujuan terbuka). Semisal: efisiensi, ekonomis, efektivitas, peningkatan pelayanan, struktur organisasi, dan prosedur yang ramping. Dengan adanya perubahan sistem administrasi kependudukan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dalam memberikan pelayanan berdampak pada

perubahan efisiensi administrasi kependudukan, yaitu penyederhanaan formulir, perubahan prosedur, dan penghilangan duplikasi.

Melalui hasil penelitian terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di DISPENDUKCAPIL Kota Malang, maka peran SIAK sangat berarti bagi pencapaian kualitas pelayanan publik termasuk pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh sebab itu peran SIAK untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan melalui strategi dan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Melalui strategi dan inovasi yang dilakukan melalui pelaksanaan SIAK dan tertuang dalam bentuk peraturan perundang-undangan, menunjukkan adanya upaya DISPENDUKCAPIL Kota Malang untuk melakukan perbaikan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah administratif Kota Malang. Adapun melalui penerapan sistem informasi administrasi kependudukan, diarahkan untuk terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, penyediaan data untuk perencanaan pembangunan dan pemerintahan, serta penyelenggaraan pertukaran data secara tersistem dalam rangka verifikasi data individu.

b. Untuk Kepentingan Masyarakat

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan masyarakat, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan

yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Sesuai dengan *point* ke lima dalam Kepmenpan tentang prinsip pelayanan public dimana *point* tersebut menyebutkan adanya kesamaan hak tanpa ada pelakuan diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, aama, golongan gender dan status ekonomi. Administrasi Kependudukan sendiri diarahkan untuk :

1. memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang professional.
2. meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.
3. memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
4. mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal.
5. mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

Dengan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dari segi manfaat, masyarakat berharap bisa memperoleh:

1. Kemudahan akses, dalam hal ini masyarakat bisa mendapatkan layanan kependudukan dengan cepat, tepat dan akurat.
2. Memperpendek alur prosedural, dalam hal ini masyarakat bisa mendapatkan pelayan tanpa melalui proses yang rumit dan berbelit-belit, sehingga masyarakat bisa langsung mengurus administrasi kependudukan dari kelurahan ke dinas kependudukan dan catatan sipil.

3. Menekan biaya administrasi, dengan adanya SIAK maka biaya yang dikeluarkan masyarakat lebih sedikit, hal ini dikarenakan pemangkasan alur birokrasi juga memangkas biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan segala hal di bidang administrasi kependudukan.

Dengan kesesuaian teori dapat dilihat dari Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 yang menyebutkan tentang standart pelayanan publik diantaranya harus memenuhi prosedur pelayanan yang memadai sehingga proses pelayanan menjadi lebih tepat, cepat dan akurat, waktu penyelesaian pelayanan yang lebih pendek sehingga proses pelayanan tidak berbelit-belit, dan biaya pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel sehingga biaya pada proses pelayanan bisa lebih efisien dan hemat. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik sesuai dengan standart yang telah disebutkan diatas dapat dilihat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Catatan sipil, ada beberapa indikator yang dianggap lemah menurut masyarakat dalam pelayanan yang diberikan, antara lain:

- Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas dalam jadwal yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar lebih ditaati oleh petugas, khususnya petugas di bagian loket dan pemrosesan.

- Kemampuan Petugas Pelayanan

Dibutuhkan upaya peningkatan SDM baik dari sisi teknis penguasaan prosedur pengurusan maupun dari sisi pemberian layanan kepada masyarakat/pemohon.

- Kecepatan Pelayanan

Target waktu yang telah ditetapkan dalam pengurusan dokumen kependudukan dan akta pencatatan sipil agar lebih ditepati, hal ini berkaitan dengan tingkat Sumber Daya Manusia petugas pelayanan yang harus lebih ditingkatkan.

- Kepastian Jadwal Pelayanan

Jadwal penyelesaian pengurusan dokumen kependudukan (KTP, KK, surat pindah, dan surat keterangan lain) dan akta catatan sipil harus mengacu pada ketentuan retribusi yang telah ditetapkan oleh Peraturan Daerah Kota Malang. Sebagai contoh untuk dokumen kependudukan KTP, KK, surat pindah, dan surat keterangan lain) jadwal penyelesaian 2 hari kerja dan pengurusan akta kelahiran umum jadwal penyelesaian 4 hari kerja, bagaimanapun caranya harus dipastikan bahwa pada jadwal yang ditetapkan kutipan akta harus jadi, jika dibutuhkan lembur harus dikondisikan lembur, sehingga masyarakat tidak merasa dipermainkan.

Administrasi kependudukan diselenggarakan dengan berasaskan pada hal-hal yang bersifat universal, permanen, berkelanjutan dan persamaan kedudukan dalam hukum, perlindungan dan adanya kepastian hukum. Dengan asas-asas ini diharapkan administrasi kependudukan sebagai suatu sistem akan terselenggara sebagai bagian dari administrasi negara, yang dalam pelaksanaannya mencakup data peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang bermanfaat bagi kepentingan penduduk dan

kepentingan pemerintah. Dari sisi kepentingan penduduk akan memberikan pemenuhan hak-hak administratif seperti pelayanan publik serta jaminan perlindungan dan asuransi sosial yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan diskriminatif antar penduduk. Di samping itu, memberikan kesempatan bagi penduduk untuk mengembangkan diri, sedangkan administrasi kependudukan bagi kepentingan pemerintah merupakan sub sistem administrasi yang tertib sebagai upaya meningkatkan keamanan wilayah Republik Indonesia dari segala ancaman, gangguan dan intervensi dari dalam maupun luar negeri. Sehubungan dengan hal ini, administrasi kependudukan juga meletakkan penghormatan hak asasi manusia sebagai pelaksana hak atas pemanfaatan informasi dan jaminan atas rahasia pribadi.

3. Faktor pendukung dan penghambat

a. Faktor Teknis

1) Faktor Pendukung

- **Fasilitas dan Sarana Prasarana**

Fasilitas dan sarana prasarana merupakan kebutuhan pokok dari terlaksananya kualitas pelayanan yang bermutu. Dengan tersedianya fasilitas yang memadai maka kinerja pegawai untuk melayani masyarakat menjadi lebih mudah, cepat dan efisien. Sarana prasarana pendukung juga berperan penting untuk mempermudah akses layanan dari masyarakat itu sendiri. Hal ini sesuai dengan KepMenPAN No.63 tahun 2003 tentang standart pelayanan publik *point* ke tujuh (kelengkapan sarana dan prasarana) yang menyebutkan bahwa tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung

lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Diperkuat juga dengan Lima dimensi kualitas pelayanan Zeithalm-Parasuraman-Berry dalam Pasolong (2007) *point* pertama menyangkut kualitas pelayanan (*tangibles*) bahwa kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, dan tempat informasi.

Kesemua fasilitas dan sarana prasarana seperti yang telah dijabarkan menurut KepMenPAN dan Lima dimensi kualitas pelayanan telah dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Malang khususnya terkait dengan permasalahan SIAK. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana yang ada telah sesuai dengan standar mutu pelayanan. Sarana fisik perkantoran berupa gedung yang layak dan nyaman bertingkat 3, telah menggunakan sistem komputerisasi dalam pengelolaan data informasi maupun pelayanan administrasi kependudukannya, tempat informasi pun sudah tersedia dengan fasilitas komputer, meja kerja dan layanan internet sebagai jaringan penghubung.

2) Faktor Penghambat

- Faktor Komunikasi

Faktor komunikasi bisa menjadi penghambat dalam pelaksanaan SIAK, ketika proses penyampaian informasi yang diberikan tidak jelas dari atasan kepada bawahan atau bisa juga dari petugas dinas yang memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait dengan prosedural pelayanan dan informasi kelengkapan persyaratan pelayanan

- Faktor Sumber daya

Sumber daya yang dimaksud disini yaitu sumber daya manusia, kaitanya dengan kualitas petugas dalam memberikan pelayanan dan kemampuan penguasaan petugas dalam mengoperasikan SIAK.

- Faktor Sikap

Yaitu sikap dari para petugas dalam melayani masyarakat, dilihat dari aspek keramahan, kesabaran, keuletan dan ketelitian. Petugas yang kurang ramah dan kurang sabar dalam memberikan pelayanan maupun dalam menghadapi keluhan yang diadukan oleh masyarakat dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan ketersinggungan masyarakat, petugas yang kurang ulet dan teliti dapat menyebabkan kesalahan dalam proses pencetakan di bidang kependudukan (KK, KTP, AKTA, dll)

Dari tiga faktor penghambat diatas merujuk pada beberapa kriteria sebagai dasar penentuan pelayanan publik yang prima sebagai berikut :

- a. Memiliki tingkat keterjangkauan yang tinggi;
 - b. Memiliki tingkat ketetapan yang tinggi;
 - c. Memberikan jaminan kesopanan sesuai nilai yang berlaku;
 - d. Memberikan kenyamanan kepada pelanggan;
 - e. Menunjukkan keprofesionalan yang handal;
 - f. Memiliki kredibilitas kepada pelanggan;
 - g. Memiliki garansi yang tinggi;
 - h. Memiliki efisiensi yang tinggi;
 - i. Memiliki efektifitas yang tinggi;
 - j. Memiliki fleksibilitas yang dapat dipertanggungjawabkan;
 - k. Memiliki garansi adanya kejujuran;
 - l. Memiliki tingkat keamanan yang tinggi;
 - m. Memberikan jaminan keamanan yang diperlukan;
 - n. Memiliki kemampuan merespon secara cepat dan tepat;
- (Boediono, B. 2003)

b. Faktor Non Teknis**1) Faktor Pendukung****• Payung Hukum**

Adanya payung hukum (peraturan) yang memadai suatu kebijakan dianggap legal (resmi) apabila memiliki peraturan sebagai payung hukum yang jelas. Tanpa adanya payung hukum yang jelas kebijakan tidak dapat berjalan dengan baik karena tidak memiliki arah dan tujuan yang jelas. Dalam pelaksanaan SIAK ini sudah jelas payung hukum yang menaunginya yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Akta Catatan Sipil, dan Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2009 Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di lingkungan Pemerintah Kota Malang. Dengan adanya Perundang-undangan diatas maka dapat diketahui bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan legalitasnya dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu dengan adanya payung hukum yang menaungi SIAK, arah dan tujuannya semakin jelas dan terarah, maka proses pelaksanaan sistem ini pun bisa berjalan sesuai yang diharapkan.

2) Faktor Penghambat

- **Kurangnya kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan pencatatan sipil (tertib administrasi)**

Dalam melakukan penelitian penulis seringkali menemui kendala dalam layanan kependudukan yang disebabkan kurang lengkapnya persyaratan layanan oleh pemohon, sehingga pemohon harus kembali lagi untuk melengkapi persyaratannya, sehingga layanan yang diberikan oleh dinas menjadi terhambat.

Selain permasalahan di atas kurangnya kesadaran penduduk untuk melaporkan setiap peristiwa kependudukan. Kurangnya kesadaran dari masyarakat tersebut bisa menjadi batu sandungan bagi dinas untuk memberikan pelayanan yang prima di bidang kependudukan. Untuk mencapai layanan yang prima dibutuhkan partisipasi aktif dari masyarakat untuk melengkapi semua persyaratan yang ada dan melaporkan setiap peristiwa kependudukan. Hal ini sesuai dengan KepMenPAN No.63 tahun 2003 tentang prinsip pelayanan publik *point* keempat (partisipatif) yang menyebutkan bahwa peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangatlah penting, yang harus diimbangi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

4. Upaya Yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Untuk Memasyarakatkan SIAK

Upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memasyarakatkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) menggunakan beberapa cara sosialisasi, yaitu:

a. Pemberian brosur

Brosur memuat informasi atau penjelasan tentang layanan SIAK serta profil-profil yang terkait dengan program layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang lainnya. Isi dari brosur secara kongkrit memuat prosedur SIAK, manfaat dari SIAK, serta peraturan perundang-undangnya. Pemberian brosur dimaksudkan sebagai sarana untuk mempermudah masyarakat dalam menelaah dan memahami layanan SIAK melalui media baca. Informasi dalam brosur SIAK, ditulis dalam bahasa yang ringkas dan mudah dipahami dalam waktu singkat ketika masyarakat membacanya. Selain itu, brosur juga berfungsi untuk membangun citra yang baik terhadap layanan SIAK itu sendiri.

b. Spanduk

Spanduk merupakan media informasi yang digunakan untuk memasyarakatkan SIAK oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang yang biasanya terbuat dari kain dengan panjang bervariasi antara 5 sampai dengan 8 meter dan dipasang di tepi-tepi jalan dengan cara dibentangkan. Penggunaan dan pemasangan Spanduk tentang SIAK, di tepi-tepi jalan dimaksudkan agar masyarakat mengenal lebih dekat lagi penerapan SIAK dalam layanan di bidang kependudukan. Spanduk tersebut

berisi tentang informasi penggunaan SIAK dan manfaatnya bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

c. Leaflet

Leaflet yang merupakan jenis dari brosur namun hanya terdiri dari 1 lembar saja serta memuat poin-poin SIAK yang lebih ringkas. Leaflet sebagai media promosi dan informasi SIAK berisi tentang pengumuman penggunaan layanan SIAK serta sanksi administratif. Hal lainnya yang dituangkan dalam bentuk bacaan leaflet SIAK yaitu katalog yang menjelaskan secara singkat tentang produk layanan SIAK

d. Buku Modul

Modul sebagai media memasyarakatkan SIAK merupakan alat atau sarana pembelajaran yang berisi materi, metode, batasan-batasan, dan cara mengevaluasi yang dirancang secara sistematis dan menarik untuk mencapai kompetensi yang diharapkan sesuai dengan tingkat kompleksitasnya. Sebuah modul dalam SIAK memuat poin *Self Instructional* dan *Self Contained*. *Self Instructional* yaitu melalui modul tersebut masyarakat mampu memahami dirinya sendiri tentang prosedur dan kemanfaatan SIAK secara lebih terperinci, sedangkan *Self Contained* yaitu melalui modul maka masyarakat bisa mempelajari materi muatan SIAK secara tuntas, karena materi muatan SIAK dikemas ke dalam satu kesatuan yang utuh.

e. Website

Website merupakan media informasi SIAK yang lebih modern dengan sistem jaringan internet. Melalui Website maka informasi tentang layanan

SIAK dapat diakses lebih mudah oleh semua orang yang menggunakan jasa internet. Informasi dalam website lebih terperinci dan lengkap, bukan saja hanya sebatas layanan SIAK tetapi juga profil dan fitur program lainnya dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Website yang digunakan untuk layanan SIAK terdapat di alamat web www.malangkota.go.id

Dari upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang yang telah dijabarkan, sesuai dengan definisi *e-government* oleh *World Bank* bahwa penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan untuk mewujudkan hubungan dengan warga negara, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang telah melakukan upaya inovasi dan pemutakhiran sesuai dengan konsep *e-government* khususnya pada poin *online service*.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang juga telah memenuhi prinsip penerapan *electric government* yang dikemukakan oleh Indrajit (2002) pada poin pertama mengenai fokus pada perbaikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui media sosialisai brosur, spanduk, leaflet, modul dan website, maka dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam layanan SIAKnya bisa lebih dekat kepada pengguna layanan yaitu masyarakat, lembaga pemerintahan lainnya maupun lembaga non pemerintah yang membutuhkan informasi tentang kependudukan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada pembahasan sebelumnya mengenai Peran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang). Maka pada bagian penutup berikut ini akan diberikan kesimpulan dan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi dinas dalam memberikan pelayanan yang prima dan semua lapisan masyarakat sebagai penerima layanan. Berikut adalah kesimpulan dan uraian pada pembahasan sebelumnya yaitu:

1. Dasar hukum yang melandasi pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sudah jelas yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Akta Catatan Sipil, dan Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2009 Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di lingkungan Pemerintah Kota Malang. Hal ini membuktikan bahwa pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat dipertanggungjawabkan legalitasnya.

2. Mekanisme pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) harus memenuhi beberapa point yaitu adanya dasar hukum yang mendasari pelaksanaan SIAK, adanya sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan SIAK, dan waktu penyelesaian pelayanan yang nantinya akan menjadi tolak ukur keberhasilan dari SIAK. Kesemuanya itu merupakan hal yang harus dipenuhi guna memperlancar mekanisme pelayanan SIAK.
3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai dua peranan, peran yang pertama adalah untuk kepentingan pimpinan atau organisasi (dalam hal ini Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang) yaitu untuk pembentukan database kependudukan, menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses, meningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenalan tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan. Dan peran yang kedua adalah untuk kepentingan masyarakat, yaitu administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.
4. Dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Adapun faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

Faktor pendukung pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) antara lain:

a) Faktor Pendukung Teknis :

- Adanya sarana dan prasara yang memadai untuk dapat memberikan layanan di bidang kependudukan.

b) Faktor pendukung Non-Teknis

- Adanya payung hukum yang mendasari pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Sedangkan yang menjadi faktor penghambat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yaitu:

a) Faktor Penghambat Teknis.

- Faktor Komunikasi

Faktor komunikasi bisa menjadi pengahambat dalam pelaksanaan SIAK, ketika proses penyampaian informasi yang diberikan tidak jelas dari atasan kepada bawahan atau bisa juga dari petugas dinas yang memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait dengan prosedural pelayanan dan informasi kelengkapan persyaratan pelayanan

- Faktor Sumber daya

Sumber daya yang dimaksud disini yaitu sumber daya manusia, kaitanya dengan kualitas petugas dalam memberikan pelayanan dan kemampuan penguasaan petugas dalam mengoperasikan SIAK.

- Faktor Sikap

Yaitu sikap dari para petugas dalam melayani masyarakat, dilihat dari aspek keramahan, kesabaran, keuletan dan ketelitian. Petugas yang kurang ramah dan kurang sabar dalam memberikan pelayanan maupun dalam menghadapi keluhan yang diadukan oleh masyarakat dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan ketersinggungan masyarakat, petugas yang kurang ulet dan teliti dapat menyebabkan kesalahan dalam proses pencetakan di bidang kependudukan (KK, KTP, AKTA, dll)

- b) Faktor Penghambat Non-Teknis

- Kurangnya kesadaran dan partisipasi aktif dari masyarakat dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (tertib administrasi).

5. Upaya yang dilakukan dinas kependudukan dan catatan sipil untuk memasyarakatkan SIAK adalah pertama dengan cara, melakukan sosialisasi melalui pemberian brosur, spanduk, leaflet, dan buku modul pentingnya data kependudukan kepada masyarakat melalui aparat kecamatan dan kelurahan. Yang nantinya oleh aparat kecamatan dan kelurahan disosialisasikan kepada masyarakat. Yang kedua, dengan cara menggunakan website sebagai sarana sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang SIAK dan pentingnya tertib administrasi kependudukan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Peran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik diatas, maka peneliti dapat memberikan saran serta masukan sebagai berikut:

1. Adanya penambahan sarana dan prasarana yang akan lebih membantu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil guna memberikan layanan yang cepat, tepat dan akurat. Sehingga masyarakat juga dapat menerima layanan tanpa harus menunggu dalam jangka waktu yang lama.
2. Setiap layanan yang telah dikeluarkan harus disosialisasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat tahu tujuan dan prosedur pelayanan tersebut sehingga ada persamaan tujuan masyarakat mengerti tentang prosedur layanan yang ada, dan akan mampu mendorong suksesnya pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono,B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Gie, The Liang, 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta :Liberty
- Hartono, Jogiyanto. 2000. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*, Edisi 2. Yogyakarta : BPFE
- Indrajit, Richardus E. 2002. *Electronic Goverment: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Lenvine, Charless H., et al. 1990. *Public Administration: Chalenges, Choises, Consequences*. Illionis: Scott Foreman
- Miles, dan Hoberman 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moenir,Drs.H.A.S 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Neibauer, Alan. 2001. *Small Business Solutions For Networking : Membuat Jaringan Komputer Untuk Perusahaan Kecil*.Jakarta : Elex Media Komputindo
- Oetomo, Budi Sutedjo. 2004. *Kamus ++ Jaringan Komputer*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Silalahi, Ulbert. 2000. *Studi Tentang Ilmu administrasi(Konsep, Teori dan Dimensi)*. Bandung : Sinar Baru Algesindo
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES. Anggota IKAPI
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeto.

Sumartono. 2007. *Reformasi Administrasi dalam Pelayanan Publik. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Ilmu Reformasi administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*

Suparto, Peni. 2008. *Paradigma dan Implementasi pelayanan Publik*. Malang: Kanisius

Tangkilisan, Hessel, Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia

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

Widjaja, AW.1986. *Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi*. Jakarta: PT Bina Aksara.

Zauhar, Soesilo. 1994. *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi dan Strategi*. Bumi Aksara.

INTERNET

Mohamad, Ismail.2003. *Pelayanan Publik dalam Era Desentralisasi*. di akses pada tanggal 17 Maret 2010 dari :<http://aparaturnegara.bappenas.go.id>

Wahyudi.2006 *Makna Tertib Dokumen Kependudukan bagi Reformasi Pelayanan Publik, Penegakkan Hukum, Demokrasi dan Perwujudan Good Governanc*.diakses pada tanggal 18 April. 2010 dari <http://google.co.id/DepartemenDalamNegeri-Republik Indonesia.mht>

(<http://agungsr.staff.gunadarma.ac.id>)

(<http://google.co.id/definisiadminduk>)

[http://id.wikipedia.org/wiki/ Pelayanan publik](http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik)

<http://www.dipendajatim.go.id/>

<http://www.canada.gc.ca/>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63 / Kep/ M.Pan/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Presiden Nomor 88 tahun 2004 pasal 3 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

*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*

*Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2009 Penyelenggaraan Pelayanan
Administrasi Kependudukan Di lingkungan Pemerintah Kota Malang*

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





PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PERKANTORAN TERPADU (BLOCK OFFICE)
Jl. Mayjen Sungkono Kel. Arjowinangun Malang Telp. (0341) 751535

SURAT KETERANGAN

Nomor : 072/AO/35.73.316/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MARTHA MRL. TOBING, SH., MM.
Jabatan : Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang
Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :
Nama : **FERNANDO SURYA DIPUTRA**
Tempat / Tgl. Lahir : Malang, 25 Agustus 1987
NIM : 0510313058
Alamat : Jl. Bandulan Baru 144 A Malang
Organisasi : Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang

Telah melaksanakan Penelitian / survey di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang dengan judul "PERAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK" selama 3 (tiga) bulan mulai bulan Maret s/d Mei 2011.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 17 Januari 2012

A.n. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG

Sekretaris,



MARTHA MRL. TOBING, SH., MM.

Pembina Tk. I

NIP. 19600301 198603 2 007