

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA TUAL  
PROVINSI MALUKU**

**SKRIPSI**

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

**KUMALA ANGGRAINI TAMHER  
NIM. 125030507111013**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN  
MALANG  
2018**

## MOTTO

Bukan Mudah Untuk Menjaga Dan Memuaskan Hati Semua  
Orang...

Tapi Berusahalah Agar Tidak Menyakiti Hati Mereka,  
Walaupun Hati Kamu Disakiti Oleh Mereka...  
La Tahzan, Allah Ada...

"Hanya Yang Mengharapkan Yang Nantinya Merasakan, Dan  
Hanya Yang Melakukan Yang Akan Mendapatkan"  
(Kumala Anggraini Tamher)

"Jika Tidak Bisa Menjadi Orang Yang Bermanfaat, Setidaknya Jangan  
Merugikan Orang Lain"

Dan Ketika Kerja Kerasmu Belum Dihargai Maka  
Renungkanklah Dan Berfikirlah Mengapa Demikian, Karena  
Bukan Tidak Mungkin Tanpa Suatu Alasan...  
(Kumala Anggraini Tamher)

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA TUAL PROVINSI MALUKU

Disusun oleh : Kumala Anggraini Tamher

NIM : 125030507111013

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pemerintahan

Malang, 18 September 2018

Dosen Pembimbing,



Dr. Drs. Siswidiyanto, MS  
NIP 19600717 198601 1 002

**TANDA PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di Depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya, Pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Desember 2018

Jam : 08.00 WIB

Skripsi Atas Nama : Kumala Anggraini Tamher

Judul : IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA TUAL PROVINSI MALUKU

Dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI



Dr. Drs. Siswidiyanto, MS

NIP. 19600717 198601 1 002

Penguji I



Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS

NIP. 19540704 198103 1 003

Penguji II



Ali Maskur, S.AP., M.AP., MA

NIP. 19860716 201404 1 001



## PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, 27 November 2018



Kumala Anggraini Tamher  
NIM. 125030507111013

## RINGKASAN

Kumala Anggraini Tamher, 2018, **Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku**, Siswidiyanto, 99 Hal + xvi

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia. SIAK diharapkan dapat memberikan kemudahan dan tertib administrasi sehingga dapat memperkecil kecurangan yang terjadi dalam pelayanan kepada masyarakat serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, dan mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang menggunakan metode analisis Milles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual sudah berjalan dengan cukup baik, dimana setiap tahapan hampir berjalan dengan lancar karena dilakukan dengan mengacu pada prosedur dan mekanisme yang ada dalam ketentuan. Hambatan yang terjadi dalam proses Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, yaitu menyangkut masalah kurangnya sumber daya manusia yang mampu menjalankan berbagai peralatan informatika yang dipergunakan selama implementasi. Selain itu, kurang maksimal serta efisiennya sosialisasi dan penyuluhan yang diberikan kepada masyarakat agar pelaksanaannya dapat lebih maksimal pula.

**Kata kunci:** implementasi, sistem informasi administrasi kependudukan

## SUMMARY

Kumala Anggraini Tamher, 2018, **Implementation of the Population Administration Information System (SIAK) in the Departement of Population and Civil Registration Tual City of Maluku Province**, Siswidiyanto, 99 Hal + xvi

Population Administration Information System (SIAK) is an information system compiled based on procedures and based on information and communication technology that aims to organize the population administration system in Indonesia. SIAK is expected to provide ease and orderly administration so as to minimize fraud that occurs in service to the community and can improve the quality of public services

The purpose of this study is to describe and analyze the implementation of the Population Administration Information System, and describe and analyze the supporting and inhibiting factors in the implementation of the Population Administration Information System. The research method used is descriptive research with a qualitative approach that uses the analysis methods of Milles and Huberman

The results showed that the Implementation of Population Administration Information System in the Tual City Population and Civil Registry Service had gone quite well, where each stage almost went smoothly because it was carried out by referring to the procedures and mechanisms contained in the provisions. Barriers that occur in the process of Implementation of Population Administration Information System, which is concerned with the problem of lack of human resources capable of running various informatics equipment used during implementation. Besides that, it is not maximized and the efficiency of socialization and counseling given to the community so that the implementation can be more maximized

**Keywords:** implementation, population administration information system

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur dipanjatkan kepada Allah SWT atas keberkahan yang diberikan serta rasa bangga dan penuh rasa hormat dipersembahkan kepada Kedua orang tua, kakak serta Pak Bos yang tak henti-henti memberikan do'a dan dukungan untuk menyelesaikan Skripsi.

Untuk sahabat-sahabat yang selalu memberi Motivasi hingga terselesainya  
Skripsi ini

Dari lubuk hati yang paling dalam dan dengan kerendahan hati,  
saya mengucapkan banyak terima kasih.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

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. Bambang Supriyono, MS selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Dr. Drs. Siswidiyanto, MS selaku dosen Pembimbing yang dengan ikhlas memberikan motivasi dan membimbing dengan sangat telaten dan penuh kesabaran.
3. Bapak Drs. Abdul Wachid, MAP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing, mendukung serta menyemangati saya dalam kegiatan Akademik di Fakultas Ilmu Administrasi.
3. Bapak / Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan selama masa perkuliahan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Kedua orang tua saya Bapak Hi. Machmud Moch Tamher, S.H dan Mama Aty Tamher yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun materi serta do'anya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapa Gilang, Bapa Rio, Mama Eby, Terima Kasih atas dukungan dan semangatnya selama ini hingga saya dapat menyelesaikan studi.
6. Terima Kasih kepada Pak Bos yang selalu menyemangati saya dalam menyelesaikan Studi Akhir ini.
7. Para Sahabat yang slalu mendukung dan menyemangati, terima kasih kepada Dahlia Bagaraf Tella, Irfan Bunde, Nurul Hulqy Roroa, Dessy Mutiarti Wusurwut, Irmawati Leisubun, Ratna Aryanti Uar beserta Geng 012 yang di Malang.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikansumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 18 September 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO .....	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI .....	v
RINGKASAN .....	vi
SUMMARY .....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR BAGAN .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.. .....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan.. .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Administrasi Publik.....	11
1. Pengertian Administrasi Publik.....	11
2. Ruang Lingkup Administrasi Publik .....	13
3. Fungsi Administrasi Publik.....	15
4. Peranan Administrasi Publik.....	16
B. Sistem Informasi .....	17
1. Pengertian Sistem Informasi .....	17
2. Unsur-Unsur Sistem Informasi .....	17
3. Komponen Sistem Informasi .....	18
4. Pendekatan dalam Sistem Informasi .....	19
C. Implementasi Sistem Informasi Manajemen .....	20
1. Pengertian Implementasi Sistem Informasi Manajemen .....	20
2. Unsur-Unsur Implementasi Sistem Informasi Manajemen .....	20
3. Manfaat Sistem Informasi Manajemen.....	29
D. Administrasi Kependudukan .....	30
1. Pengertian Administrasi Kependudukan .....	30
2. Tujuan Administrasi Kependudukan .....	31



E.	Sistem Informasi Administrasi Kependudukan .....	32
1.	Pengertian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan .	32
2.	Manfaat Manajemen Sistem Informasi Administrasi Kependudukan .....	33
3.	Tujuan Manajemen Sistem Informasi Administrasi Kependudukan .....	34
4.	Unsur Sistem Informasi Administrasi Kependudukan .....	35
5.	Komponen Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ...	36
F.	Kerangka Pemikiran .....	39
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
A.	Jenis Penelitian .....	41
B.	Fokus Penelitian .....	41
C.	Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian .....	43
D.	Sumber Data .....	44
E.	Pengumpulan Data .....	46
F.	Instrumen Penelitian .....	47
G.	Metode Analisis Data .....	48
H.	Teknik Keabsahan Data .....	50
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A.	Gambaran Umum Lokasi penelitian .....	52
1.	Gambaran Umum Kota Tual .....	52
2.	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual .....	54
B.	Penyajian Data .....	69
1.	Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan .....	69
2.	Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan .....	80
C.	Pembahasan .....	81
1.	Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan .....	81
2.	Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan .....	92
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A.	Kesimpulan .....	95
B.	Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	100



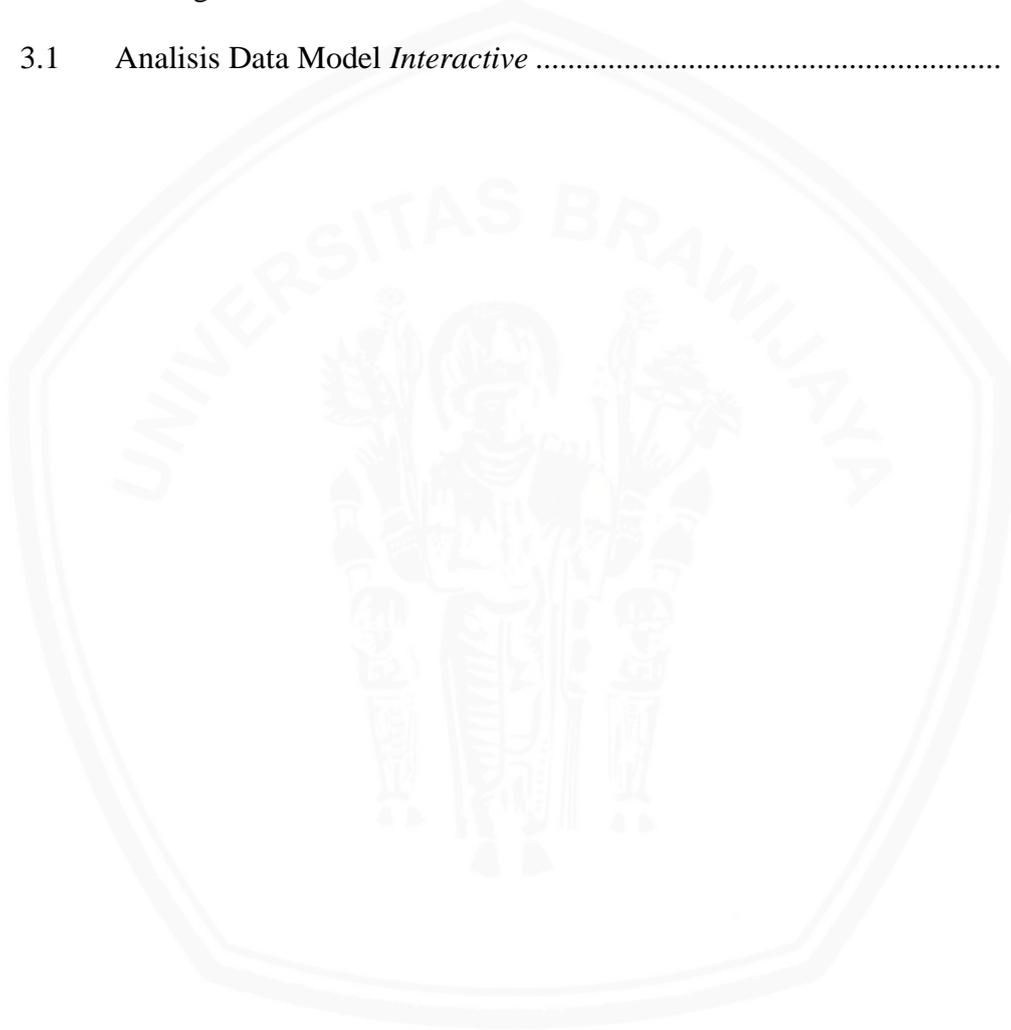
## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
4.1	Deskripsi Kependudukan Kota Tual Tahun 2016.....	54



**DAFTAR GAMBAR**

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Perkembangan Jumlah Penduduk Kota Tual Tahun 2013 – 2016.....	5
2.1	Kerangka Pemikiran .....	40
3.1	Analisis Data Model <i>Interactive</i> .....	49



## DAFTAR BAGAN

No	Judul	Halaman
4.1	Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual .....	57



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pertumbuhan jumlah penduduk yang semakin besar dengan persebaran tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk menjadi permasalahan berkaitan dengan kependudukan di Indonesia seperti kemiskinan, pengangguran, ekonomi, kesehatan dan lain sebagainya. Menyikapi permasalahan kependudukan, para penyelenggara negara dituntut untuk bekerja lebih keras mulai dari pemerintahan tingkat pusat hingga ke tingkat pemerintahan yang terkait dengan mengumpulkan dan menjamin ketersediaan data kependudukan secara akurat dan lengkap sesuai yang dibutuhkan dalam rangka memenuhi informasi kependudukan.

Menyikapi berbagai permasalahan, pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk membuat pemetaan guna menanggulangi masalah kependudukan. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah Kota/Kabupatendimana dalam pelaksanaannya diawali dari Desa/Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, sehingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, sehingga pelayanan perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa mendapat pelayanan yang memuaskan.

Ketepatan dan ketersediaan data-data tentang penduduk yang lengkap dalam pembangunan di negara kita merupakan aspek yang memegang peran yang sangat penting. Hal ini menuntut kerja keras para penyelenggara negara mulai dari tingkat pusat sampai ke tingkat yang paling bawah di dalam mengumpulkan dan menjamin ketersediaan data penduduk yang dibutuhkan dalam rangka dukungan informasi mengenai kependudukan yang baik untuk pihak yang berwenang dalam merumuskan suatu kebijakan di Indonesia. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Data tersebut merupakan sumber basis data yang terintegrasi secara nasional sehingga keakuratan data dapat dipertanggungjawabkan karena seluruh data telah tersimpan dalam *server* pusat (Bank Data Kependudukan Nasional).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual telah memberlakukan sebuah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berguna untuk pemutakhiran data kependudukan dimana *database* dari sistem ini terintegrasi secara Nasional/Provinsi/Kota melalui pengentrian data kependudukan di Kecamatan. SIAK merupakan suatu sistem pengumpulan, pengolahan dan penyajian data penduduk yang cepat dan akurat agar menghasilkan informasi kependudukan yang tepat guna untuk membantu pemerintahan dalam pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. SIAK ini akan memudahkan dalam pengolahan dan penyajian data kependudukan sehingga administrasi

kependudukan lebih efektif dan efisien. SIAK dalam pelaksanaannya diatur sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Sistem ini mengeluarkan/ *output* dari pendataan penduduk dan pencatatan sipil antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Surat Pindah, Surat Datang, dan lain sebagainya. Dengan adanya pelayanan administratif tersebut maka hak dan kebutuhan dasar warga negara akan terjamin karena dokumen yang dapat menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya tersebut sangat vital dalam kehidupan warga. Sehingga pelayanan tersebut sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara (Dwiyanto, 2010:20).

SIAK merupakan suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia. SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada, karena dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya (Jai, 2016:35).

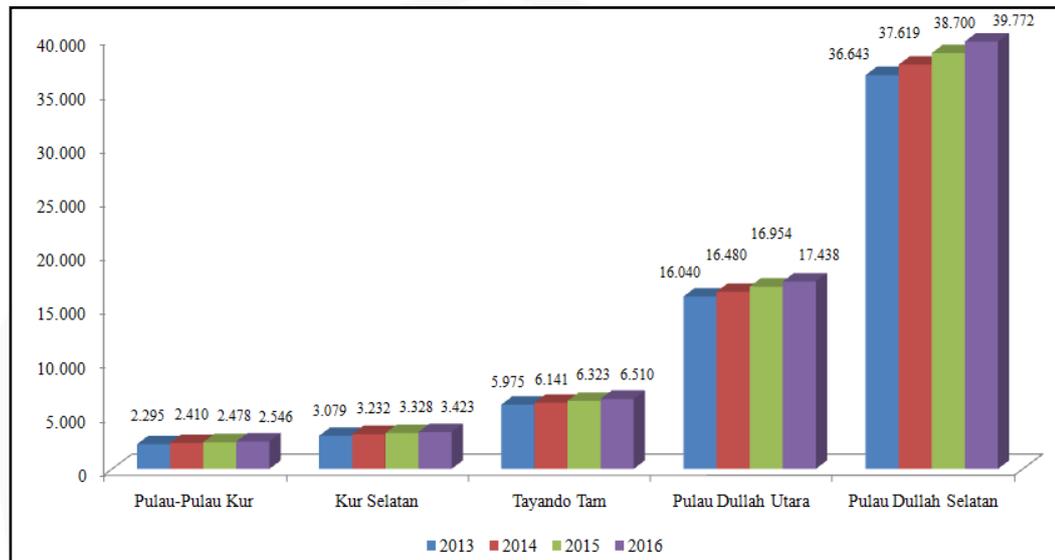
Penyelenggaraan aplikasi SIAK tentu tidak mudah mengingat pengelolaan data secara *online* sehingga membutuhkan dukungan koneksi jaringan internet ketika penduduk mendaftarkan dirinya. Hasil wawancara tanggal 29 November 2017 dengan Bapak Bakry Kabalmay, SE selaku PLT. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual terkait pengimplementasian SIAK, menyatakan:

“Pelaksanaan SIAK pada dasarnya didukung oleh komputer yang terkoneksi dengan jaringan internet yang baik (tidak lambat), bila koneksi internet lemah maka pelayanan administrasi kependudukan akan terganggu seperti pembuatan KTP-el berbasis NIK secara Nasional, KK, dan Akta Catatan Sipil berupa Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Pengangkatan Pengesahan dan Pengakuan atas Anak (P3A), dan lain sebagainya. Apabila koneksi internet dalam sehari lemah maka pelayanan administrasi kependudukan akan sangat terganggu mengingat masyarakat Kota Tual yang mendaftarkan dirinya untuk administrasi kependudukan selalu ramai tiap harinya. Perekaman KTP-el yang seharusnya dapat terselesaikan dalam waktu beberapa menit dapat juga terhambat akibat koneksi internet yang terputus. Belum lagi ditambah dengan pendukung dari sumber daya baik finansial dan non finansial seperti peralatan yang berperan pada pengaplikasian SIAK seperti, komputer, percetakan blangko KTP-el dan printer yang perlu diremajakan karena usianya yang sudah lama. Kemudian sumber daya manusia yang mengoperasikan aplikasi SIAK masih sedikit yang sesuai pada kemampuannya dibidang teknologi informasi dan komunikasi.”

Pengolahan *database* kependudukan tentu tidak mudah jika tidak didukung dengan koneksi yang cepat mengingat koneksi tersebut menghubungkan komputer yang memiliki aplikasi SIAK secara tersambung selalu antara Disdukcapil Kabupaten/ Kota dengan Pusat. Mengingat pusat dari *database* kependudukan itu terdaftar pada database Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Kementerian Dalam Negeri sehingga penduduk yang telah terdaftar ke dalam SIAK Disdukcapil Kabupaten/ Kota akan diakui secara negara.

Berdasarkan data sensus jumlah penduduk Tahun 2016 yang dilakukan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tual memiliki jumlah penduduk 69.689 jiwa yang setiap tahunnya mengalami perubahan. Data perkembangan jumlah penduduk Kota Tual dapat dilihat pada Gambar 1.1.

**Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Penduduk Kota Tual Tahun 2013 - 2016**



Sumber: BPS Kota Tual, data diolah (2017)

Dari Gambar 1.1 terlihat bahwa jumlah penduduk di Kota Tual menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, maka dituntut adanya suatu data kependudukan yang baik pula, demi kepentingan penyelenggaraan pelayanan publik yang menyentuh seluruh lapisan masyarakat secara merata. Apabila terjadi ketimpangan yang nyata antara jumlah penduduk yang besar dengan dukungan sumber daya manusia yang relatif rendah, maka akan timbul permasalahan-permasalahan menyangkut kependudukan. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan dapat menyelenggarakan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah.

Berdasarkan Gambar di atas diperoleh jumlah penduduk Kota Tual pada tahun 2013 sebesar 64.032 jiwa, dari jumlah tersebut sebanyak 52.722 jiwa wajib memiliki KTP-el dan sebanyak 32.296 jiwa sudah melakukan perekaman KTP-el. Tahun 2014 jumlah penduduk Kota Tual sebesar 65.882 jiwa, dari jumlah tersebut sebanyak 56.920 jiwa wajib memiliki KTP-el dan sebanyak 33.232 jiwa sudah melakukan perekaman KTP-el. Tahun 2015 jumlah penduduk Kota Tual sebesar 67.783 jiwa, dari jumlah tersebut sebanyak 59.766 jiwa wajib memiliki KTP-el dan sebanyak 36.616 jiwa sudah melakukan perekaman KTP-el. Tahun 2016 jumlah penduduk Kota Tual sebesar 69.689 jiwa, dari jumlah tersebut sebanyak 59.532 jiwa wajib memiliki KTP-el dan sebanyak 38.265 jiwa sudah melakukan perekaman KTP-el (Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tual, 2017).

Data kependudukan yang akurat merupakan perihal yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pasal 25 dari segi sumber daya manusia sebagai Administrator *Database* (ADB) selaku server dan jaringan yang mengerti akan program SIAK. Administrator *Database* (ADB) tidak hanya mengoperasikan aplikasi SIAK saja. Namun, juga bertugas sebagai teknisi peralatan pendukung SIAK apabila terjadi kendala pada mesin saat pengoperasian aplikasi SIAK guna pelayanan administrasi kependudukan.

SIAK selain itu juga memfasilitasi penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nasional sebagai nomor identitas tunggal pada pelaksanaannya. Disdukcapil Kota Tual juga terjadi permasalahan dalam proses pencetakan KTP-el yang

sedikit memakan waktu cukup lama akibat keterbatasan blangko KTP-el yang mulai dibatasi dan benar-benar terjadi kekosongan blangko KTP-el yang akibatnya dalam pelaksanaan pelayanan mulai kewalahan melayani masyarakat. Sementara antusias dari masyarakat yang semakin hari semakin banyak, padahal pemerintah pusat mengeluarkan Surat Edaran yang isinya pada Tanggal 30 September 2016 sebagai *deadline* dari pemrosesan KTP-el berakhir melakukan perekaman bagi para penduduk. Akibatnya jika belum melakukan perekaman KTP-el akan dihapus dari daftar kependudukan pada *database* pusat yang berimbas terhadap proses pemberian berbagai macam bentuk pelayanan publik dan hal tersebut akan memaksa aplikasi KTP-el untuk bekerja lebih keras.

Keadaan juga semakin rumit dengan banyaknya masyarakat yang ingin dilayani dengan cepat oleh pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil. Kejadian tersebut dapat memicu adanya tindakan yang curang, misalnya ingin mendapat pelayanan cepat maka masyarakat memberikan sesuatu imbalan kepada pegawai agar proses pelayanan diberikan dengan cepat. SIAK diharapkan dapat memberikan kemudahan dan tertib administrasi sehingga dapat memperkecil kecurangan yang terjadi dalam pelayanan kepada masyarakat serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Rata-rata perhari jumlah pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku untuk penerbitan Kartu Keluarga (KK) rata-rata 1 hari 125 pemohon dan penerbitan KTP jumlahnya rata-rata 250 pemohon. Pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi penerbitan KK, KTP dan capil pada

saat ini dapat diselesaikan dengan jangka waktu 2 sampai 3 hari, hal ini disebabkan kurangnya tenaga operator yang tidak seimbang dengan jumlah pemohon.

Ditetapkannya SIAK sebagai suatu kebijakan yang dipersiapkan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di bidang kependudukan tentu tidak akan secara langsung dapat menjamin tercapainya ekspektasi-ekspektasi yang sebelumnya menjadi acuan dalam perencanaan penetapannya. Suatu kebijakan harus dikonversi menjadi kegiatan operasional untuk mencapai tujuannya. Dengan kata lain, tahap implementasi SIAK pun memiliki peran yang begitu penting dalam menentukan tercapai atau tidaknya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diharapkan.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah untuk:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku.

### **D. Kontribusi Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pihak yang terkait, yaitu :

1. Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kontribusi atau masukan akademis dan pengembangan ilmu administrasi publik yang menyangkut teori administrasi publik, implementasi sistem informasi manajemen dan khususnya SIAK dalam suatu program pemerintah.

2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Tual Maluku dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku dalam mengimplementasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan digunakan untuk mempermudah dalam memahami isi penulisan skripsi. Sistematika penulisan ini terdiri dari:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitan serta sistematika pembahasan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Menguraikan teori-teori yang digunakan dalam disiplin sosial yang berkaitan dengan materi penulisan skripsi, dalam hal ini menyangkut pendekatan administrasi publik, sistem informasi, implementasi sistem informasi manajemen, administrasi kependudukan, dan SIAK.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Membahas tentang jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, pengumpulan data, instrumen penelitian, metode analisis data, dan teknik keabsahan data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan analisis yang dikaitkan dengan teori-teori yang telah dijabarkan pada tinjauan pustaka. Memuat tentang hasil dan pembahasan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

### **BAB V : PENUTUP**

Kesimpulan dan saran yang dapat diberikan penulis dari hasil penelitian yang dilakukan. Saran tersebut ditunjukkan untuk pihak-pihak terkait dan merupakan penutup dalam penulisan skripsi ini.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

##### 1. Pengertian Administrasi Publik

Konsep administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep yang baru, karena konsep administrasi publik sudah ada sejak dulu, namun istilah yang digunakan bukan administrasi publik melainkan administrasi negara. Syafri (2012:8-9) menjelaskan bahwa “Administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara yang telah ditentukan dan disepakat bersama sebelumnya.” Keban (2014:3) mengemukakan bahwa “Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam publik.”

Nicholas dalam Nababan (2012:5) mendefinisikan administrasi publik adalah:

“suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan publik. Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan secara baik.”

Pasolong (2011:8), mengemukakan bahwa “Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.” Syafie dan Tandjung (2006:12) mendefinisikan “Administrasi Publik adalah proses dimana sejumlah manusia memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.”

Administrasi publik berdasarkan pengertian di atas, maka disimpulkan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tahap-tahap kebijakan publik yang meliputi formulasi dan implementasi kebijakan publik, berkaitan dengan proses kerjasama dalam pelaksanaan tugas pemerintahan, kegiatannya menghasilkan berupa barang dan jasa dan mempunyai aspek praktis dan teoritis.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis, apabila dikaitkan secara *normative*, maka proses kebijakan digambarkan sebagai sebuah siklus yang bermula dari agenda *setting* (atau bahkan dari identifikasi masalah-masalah publik): pemilihan alternatif kebijakan; formulasi kebijakan; implementasi kebijakan (termasuk monitoring); evaluasi kebijakan yang kemudian memberri *feedback* pada proses awal atau pada tahap lainnya.

## 2. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Ruang lingkup administrasi publik saling berhubungan, di mana hal ini untuk menjangkau suatu tujuan yang akan dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun. Lembaga Administrasi Negara dalam Syafri (2012:115) menjelaskan bahwa sebagai suatu disiplin dan sistem, ruang lingkup administrasi publik meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Tata nilai: menyangkut nilai kultural, spiritual, etika, falsafah hidup yang menjadi dasar dan tujuan serta acuan perilaku dari sistem dan proses administrasi publik.
- b. Organisasi pemerintah negara: terdiri dari organisasi lembaga eksekutif (pemerintah), legislatif (badan perwakilan rakyat), yudikatif (badan peradilan), dan lembaga-lembaga negara lainnya yang diperlukan serta saling berhubungan dalam rangka penyelenggaraan negara, termasuk organisasi kesekretariatan lembaga-lembaga tersebut.
- c. Manajemen pemerintahan negara: meliputi kegiatan pengelolaan pelaksanaan tugas pemerintahan umum dan pembangunan dalam berbagai bidang kehidupan dan wilayah pemerintahan, merupakan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen pemerintahan, seperti pengelolaan kebijakan, perencanaan, pembiayaan, pelaksanaan, pengendalian, pelayanan, pengawasan, dan pertanggungjawaban hasil-hasilnya dari setiap atau keseluruhan organisasi pemerintahan negara.
- d. Sumber daya aparatur: sumber daya manusia sebagai unsur dominan dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan negara, pengelolaan dan

pembinaannya mendapatkan perhatian dalam keseluruhan aspek dan dimensinya, mulai dari *recruitment*, pengembangan kompetensi, pengembangan karier, dan kesejahteraan serta pemensiunannya.

e. Sistem dan proses kebijakan negara: sebagai sistem dan proses kebijakan negara, peran administrasi publik terutama dalam fungsi dan proses:

- 1) Perumusan kebijakan.
- 2) Penetapan kebijakan.
- 3) Pelaksanaan kebijakan.
- 4) Pengawasan dan pengendalian pelaksanaan kebijakan.
- 5) Penilaian hasil (evaluasi kerja) pelaksanaan berbagai kebijakan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat.

f. Posisi, kondisi, dan peran masyarakat bangsa dalam bernegara: negara didirikan oleh rakyat bangsa untuk mencapai tujuan bersama sehingga rakyatlah pemilik kedaulatan. Organisasi dan manajemen pemerintahan tidak dapat mengabaikan aspirasi dan peran masyarakat atau rakyat dalam penyelenggaraan pemerintahan negara.

g. Hukum administrasi publik: menyangkut dimensi hukum yang bertalian dengan pengaturan sistem dan proses penyelenggaraan negara, termasuk mengenai eksistensi, tugas, fungsi lembaga-lembaga pemerintahan negara, saling berhubungan satu dengan yang lain dimaksudkan agar kelembagaan negara tersusun dan terselenggara secara efisien, proposional, efektif, dan *legitimate*.

Aspek terpenting yang dapat dipahami dalam menentukan ruang lingkup administrasi publik adalah kepentingan publik sendiri, di mana hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang menjadi sebuah hak yang patut masyarakat terima. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan berusaha menyusun sebuah perencanaan yang mampu memberikan kontribusi kepada rakyat dengan selalu melibatkan masyarakat dan pihak swasta guna memaksimalkan perencanaan.

### **3. Fungsi Administrasi Publik**

Pelaksanaan administrasi publik memiliki fungsi yang bertujuan untuk mencapai target dan sasaran yang diharapkan. Syafri (2012:138) membagi kekuasaan pemerintah ke dalam dua kekuasaan, yaitu:

- a. Tingkat politik mempunyai fungsi merumuskan kebijakan umum (kebijakan negara atau kebijakan publik). Perumusan kebijakan umum dilakukan oleh badan perwakilan rakyat (legislatif) sebagai organ tingkat politik bersama presiden.
- b. Tingkat administrasi mempunyai fungsi melaksanakan kebijakan umum atau kebijakan publik yang telah dirumuskan oleh tingkat politik. Pelaksanaan kebijakan umum atau kebijakan publik dilaksanakan oleh Presiden dan pembantu-pembantu presiden (para menteri).

Wayong dalam Syafri (2012:139) berpendapat bahwa fungsi utama administrasi publik pada dasarnya adalah merencanakan dan merumuskan kebijakan politik kemudian melaksanakan dan menyelenggarakannya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan fungsi administrasi publik adalah merumuskan atau menetapkan dan melaksanakan kebijakan publik.

Fungsi administrasi publik di atas disimpulkan bahwa keterkaitan dari administrasi publik adalah dari proses perencanaan dan pelaksanaan harus dikaji secara mendalam oleh para pemangku kebijakan, sehingga dalam hal ini pemerintah mempunyai kewajiban yang harus dilakukan untuk menyusun perencanaan yang matang dan dilakukan oleh seluruh jajarannya. Peran masyarakat dalam pelaksanaan fungsi administrasi publik juga diperhitungkan sebagai pendukung berjalannya kebijakan yang disusun.

#### **4. Peranan Administrasi Publik**

Pemerintah memegang peranan penting dalam penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan dan berkewajiban untuk menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan. Peranan pemerintah adalah untuk memastikan bahwa kepentingan pribadi bagi setiap individu bisa dijalankan secara bebas dan terbuka (Thoha, 2008:85).

Tertib administrasi kependudukan dibutuhkan untuk menciptakan kerja sama antara aparatur pemerintahan dan masyarakat. Artinya, aparatur pemerintah wajib memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, namun disisi lain masyarakatpun wajib memahami pentingnya pendataan dan kelengkapan dokumen kependudukan sebagai informasi yang berguna buat diri sendiri, keluarga maupun orang lain di dalam kehidupan bermasyarakat (Supriatna, 1997:77).

## **B. Sistem Informasi**

### **1. Pengertian Sistem Informasi**

Kadir (2003:546) menjelaskan bahwa “sistem informasi merupakan kombinasi antar prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.”

Sutabri (2005:36) menjelaskan definisi sistem informasi adalah:

“suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan informasi kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.”

Sistem informasi berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan sebagai suatu kesatuan komponen yang saling berinteraksi untuk mengubah data menjadi informasi guna pencapaian tujuan perusahaan.

### **2. Unsur-Unsur Sistem Informasi**

Sistem informasi setidaknya terdiri dari dua unsur yaitu:

- a. Data, yaitu bahan mentah yang mewakili kejadian di dalam organisasi atau lingkungan fisik sebelum di proses kedalam bentuk yang dapat dimengerti oleh pengguna.
- b. Informasi, yaitu data yang telah di proses kedalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata dan terasa bagi keputusan saat itu atau keputusan mendatang.

### 3. Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi pada pelaksanaannya melibatkan tiga komponen utama yaitu:

- a. *People*, adalah semua orang atau kelompok orang yang menggunakan data dan informasi. Sistem informasi apabila telah dibangun, perlu diadakan operasional pembagian tugas di antara orang-orang yang menggunakannya lalu juga diperlukan pengaturan terkait aksesnya, hal ini penting mengingat bahwa informasi ini menyangkut kepentingan dan keselamatan orang, maka perlu dibagi dengan jelas klasifikasi dari orang atau penggunanya.
- b. *Process*, adalah setiap aktivitas yang terjadi dalam sistem informasi dalam rangka pengolahan data menjadi informasi. Aktivitas tersebut di mulai dari input data, pengolahan data, sampai dengan output yang berbentuk informasi yang di gunakan oleh pengguna informasi.
- c. *Technology*, adalah setiap cara dan mekanisme yang digunakan dalam semua kegiatan sistem informasi. Aktivitas memasukkan hingga mengolah data (*process*), dilakukan oleh orang-orang yang ditentukan (*people*) menggunakan mekanisme khas. Mekanisme ini mengatur waktu dan tempat memasukkan data, batasan lingkup pengolahan data, atau alat-alat tertentu yang dibutuhkan.

#### 4. Pendekatan dalam Sistem Informasi

Sunyoto (2014:51) menjelaskan bahwa secara umum bidang sistem informasi dapat dilihat dengan tiga pendekatan, yaitu:

a. Pendekatan Teknis

Pendekatan teknis terhadap sistem informasi menekankan model matematika untuk mempelajari sistem informasi serta penekanan pada teknologi secara fisik dan kemampuan format dari sistem tersebut.

b. Pendekatan Perilaku

Bagian penting bidang sistem informasi melibatkan isu perilaku yang muncul dalam pengembangan dan pengelolaan jangka panjang dari sistem informasi. Pendekatan perilaku sebenarnya tidak mengabaikan teknologi-teknologi sistem informasi sering menjadi penyebab bagi permasalahan atau isu perilaku. Fokus dari pendekatan ini umumnya bukan pada solusi teknisnya, sebaliknya pendekatan ini berkonsentrasi pada perubahan tingkah laku, kebijakan manajemen dan organisasi, dan perilaku.

c. Pendekatan Sosi oteknis

Menerapkan perspektif sistem sosioteknis membantu untuk menghindari pendekatan teknologi murni terhadap sistem informasi. Pendekatan ini ditekankan kebutuhan untuk mengoptimal kan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

## C. Implementasi Sistem Informasi Manajemen

### 1. Pengertian Implementasi Sistem Informasi Manajemen

Nurdin dan Usman (2002:70) menjelaskan bahwa “implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci.” Implementasi dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna yang bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Rusdiana (2014:94) mendefinisikan “sistem informasi manajemen sebagai sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.”

Implementasi sistem informasi manajemen berdasarkan pengertian di atas disimpulkan sebagai suatu pelaksanaan kegiatan yang menyajikan data informasi dalam mendukung sistem operasi pengorganisasian guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

### 2. Unsur-Unsur Implementasi Sistem Informasi Manajemen

Davis (2002:13) mengklasifikasikan unsur-unsur implementasi sistem informasi manajemen terdiri dari:

- a. *Hardware*, terdiri dari computer, peripheral (printer) dan jaringan.
- b. *Software*, merupakan kumpulan dan perintah atau fungsi yang ditulis dengan aturan tertentu untuk memerintahkan computer melaksanakan tugas tertentu.

- c. *Data*, merupakan komponen dasar dari informasi yang akan diproses lebih lanjut untuk menghasilkan informasi.
- d. *Manusia*, yang terlibat dalam komponen manusia seperti operator, pemimpin sistem informasi dan sebagainya. Oleh sebab itu perlu suatu rincian tugas yang jelas.
- e. *Prosedur*, seperti dokumentasi prosedur/ proses sistem, buku penuntun operasional (aplikasi) dan teknis.

Sutabri (2005:101-102) membagi unsur-unsur implementasi sistem informasi manajemen menjadi dua, yaitu:

a. Tahap Implementasi Sistem Informasi Manajemen

- 1) Perangkat keras (*hardware*). Istilah perangkat keras merujuk pada perkakas mesin. Perangkat keras terdiri dari komputer itu sendiri yang terkadang disebut sebagai *central processing unit* (CPU) beserta semua perangkat pendukungnya.
- 2) Perangkat lunak (*software*). Istilah perangkat lunak merujuk pada program-program komputer beserta petunjuk-petunjuk (manual) pendukungnya. Perangkat lunak atau disebut program komputer adalah instruksi-instruksi yang dapat dibaca oleh mesin yang memerintahkan bagian-bagian perangkat keras SIM berbasis komputer untuk berfungsi sedemikian rupa sehingga dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat dari data yang tersedia.

- 3) Data adalah fakta-fakta yang akan dibuat menjadi informasi yang bermanfaat. Data akan diklasifikasikan, dimodifikasi atau diolah oleh program-program supaya dapat menjadi informasi yang tepat guna, tepat waktu dan akurat.
- 4) Manusia (SDM). Setiap SIM yang berbasis komputer harus memperhatikan unsur manusia supaya sistem yang diciptakan bermanfaat. Manusia merupakan penentu keberhasilan suatu SIM dan manusialah yang akan memanfaatkan informasi yang dihasilkan oleh SIM. Unsur manusia dalam hal ini adalah para staf komputer profesional dan para pemakai (*computer users*).
- 5) Prosedur atau pelaksana. Prosedur adalah peraturan-peraturan yang menentukan operasi sistem komputer, misalnya: peraturan bahwa setiap permintaan belanja barang di suatu instansi harus tercatat di dalam *database* komputer atau peraturan bahwa setiap akses operator komputer kepada pengolah induk harus dilaporkan waktu dan otoritasnya.

b. Proses atau kegiatan Implementasi Sistem Informasi Manajemen

- 1) Input, menggambarkan suatu kegiatan untuk menyediakan data untuk diproses.
- 2) Proses, menggambarkan bagaimana suatu data diproses untuk menghasilkan suatu informasi yang bernilai tambah.
- 3) Output, suatu kegiatan untuk menghasilkan laporan dari proses di atas tersebut.

- 4) Penyimpanan, suatu kegiatan untuk memelihara dan menyimpan data.
- 5) Kontrol, suatu aktivitas untuk menjamin bahwa sistem informasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Van Meter dan van Horn dalam Subarsono (2005:99) menyatakan bahwa keberhasilan atau kegagalan proses implementasi sistem informasi dipengaruhi oleh:

a. Standar dan Sasaran Kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan. Tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran suatu program yang akan dilaksanakan harus diidentifikasi dan diukur karena implementasi tidak dapat berhasil atau mengalami kegagalan bila tujuan-tujuan itu tidak dipertimbangkan.

b. Sumber Daya

Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang ditentukan oleh kebijakan yang telah ditetapkan.

c. Komunikasi dan Penguatan Aktivitas

Program yang diimplementasi dalam sistem informasi perlu dukungan dan koordinasi serta kerjasama dengan instansi lain untuk keberhasilan program tersebut.

d. Karakteristik agen pelaksana

Karakteristik badan-badan pelaksana erat kaitannya dengan struktur birokrasi. Struktur birokrasi yang baik akan mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya.

e. Kondisi sosial, ekonomi dan politik

Kondisi ekonomi, sosial dan politik dapat mempengaruhi badan-badan pelaksana dalam pencapaian implementasi kebijakan. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi cikal bakal dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal.

f. Disposisi implementor

Disposisi implementor ini mencakup tiga hal, yakni: 1) respon implementor terhadap kebijakan, yang akan dipengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan; 2) kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan; dan 3) intensitas disposisi implementor, yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

George C. Edward III dalam Subarsono (2005:90) mengemukakan empat faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan proses implementasi, yaitu:

a. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang paling penting dari setiap organisasi adalah adanya rincian tugas dan prosedur pelayanan yang telah disusun oleh organisasi. Rincian tugas dan prosedur pelayanan menjadi pedoman bagi implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, pada akhirnya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

b. Komunikasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang paling penting dari setiap organisasi adalah adanya rincian tugas dan prosedur pelayanan yang telah disusun oleh organisasi. Rincian tugas dan prosedur pelayanan menjadi pedoman bagi implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, pada akhirnya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Persyaratan pertama bagi implementasi yang efektif adalah bahwa mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Keputusan-keputusan kebijakan dan perintah-perintah

harus diteruskan kepada personil yang tepat sebelum keputusan dan perintah-perintah tersebut dapat diikuti. Komunikasi harus akurat dan harus dimengerti dengan cermat. Secara umum Edwards membahas tiga indikator penting dalam proses komunikasi kebijakan yakni:

- 1) Transmisi. Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga apa yang diharapkan tertidori di tengah jalan.
- 2) Kejelasan. Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats*) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu/mendua.
- 3) Konsistensi. Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Perintah apabila diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

c. Sumber Daya

Sumber daya adalah faktor paling penting dalam implementasi kebijakan agar efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya financial. Tanpa adanya sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja. Sumber daya merupakan hal penting dalam

implementasi kebijakan yang baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana sumber daya mempengaruhi implementasi kebijakan terdiri dari:

- 1) Staf. Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai (*street-level bureaucrats*). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salah-satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf dan *implementor* saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan.
- 2) Informasi. Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu: pertama, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.
- 3) Fasilitas. Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

d. Disposisi (Kecenderungan atau Tingkah Laku)

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:

- 1) Pengangkatan birokrasi. Sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.
- 2) Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik.

Berdasarkan pemaparan di atas mengenai keberhasilan atau kegagalan proses implementasi, maka peneliti mengambil implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang dikemukakan oleh Subarsono (2005:99) sebagai indikator yang dipakai sebagai fokus penelitian, terdiri dari: 1) Standart dan sasaran kebijakan; 2) Sumber daya; 3) Komunikasi; dan 4) Karakteristik agen pelaksana.

### **3. Manfaat Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen mempunyai keunggulan, yaitu dapat menolong perusahaan untuk meningkatkan efisien operasional, memperkenalkan inovasi dalam bisnis, dan membangun sumber-sumber informasi strategis. Manfaat sistem informasi antara lain sebagai berikut:

- a. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat dan akurat bagi para pemakai, tanpa harus adanya perantara sistem informasi.
- b. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
- c. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
- d. Mengidentifikasi kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem.
- e. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.
- f. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
- g. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.

## **D. Administrasi Kependudukan**

### **1. Pengertian Administrasi Kependudukan**

Definisi Administrasi Kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi kependudukan dari sisi kepentingan penduduk memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Administrasi kependudukan diarahkan untuk:

- a. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan public yang professional.
- b. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
- c. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting.
- d. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan
- e. Mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.

## 2. Tujuan Administrasi Kependudukan

Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk:

- a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk.
- b. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
- c. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
- d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu; dan
- e. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Undang-undang tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

- a. Dokumen Kependudukan.
- b. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- c. Perlindungan atas data pribadi.
- d. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen.

- e. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya atau keluarganya, dan
- f. Ganti rugi serta pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pendayagunaan data.

## **E. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

### **1. Pengertian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Definisi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, SIAK merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan, meliputi:

- a. Penduduk: WNI dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
- b. Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- c. Data kependudukan adalah data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan catatan sipil.

- d. Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata, pencatatan atas laporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk tentang administrasi kependudukan serta penertiban dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan penduduk.
- e. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.
- f. Sistem informasi administrasi kependudukan meliputi: biodata penduduk, kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat keterangan Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil.

Dalam SIAK, *database* antara kecamatan, kabupaten-kota, provinsi dan Departemen Dalam Negeri (Depdagri) akan terhubung dan terintegrasi. Seseorang tidak bisa memiliki identitas ganda dengan adanya Nomor Identitas Kependudukan (NIK). Sebab, nomor bersifat unik dan akan keluar secara otomatis ketika instansi pelaksana memasukkannya ke *database* kependudukan.

## 2. Manfaat Manajemen Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

- Berdasarkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, manfaat SIAK yaitu:
- a. Terselenggaranya administrasi kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib;
  - b. Terselenggaranya administrasi kependudukan yang bersifat universal, permanen, wajib dan berkelanjutan;

- c. Terpenuhinya hak penduduk dibidang administrasi kependudukan dengan pelayanan yang profesional;
- d. Tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

### **3. Tujuan Manajemen Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) bertujuan:

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

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai peranan antara lain:

- a. Perekaman, pengiriman dan pengolahan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- b. Penerbitan NIK Nasional.

- c. Memfasilitasi validasi dan verifikasi individu pendudukan untuk pelayanan publik lainnya.
- d. Penyajian data dan informasi yang mutakhir bagi instansi terkait dalam rangka perencanaan pembangunan dan pelaksanaan program pemerintah.

#### 4. Unsur Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan satu kesatuan kegiatan terdiri dari unsur:

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

- m. Pusat data cadangan; dan
- o. Jaringan komunikasi data.

## 5. Komponen Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari 3 (tiga) komponen, diantaranya pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengolahan informasi. Operasional ketiga komponen tersebut selanjutnya terjabarkan sebagai aktivitas pelayanan kepada masyarakat dan institusi terkait.

### a. Pendaftaran Penduduk

Sarana untuk membangun basis data dan menerbitkan identitas bagi setiap penduduk dewasa dengan mencamtukan Nomor Penduduk sebagai identitas tunggal. Kegiatan pendaftaran penduduk ini kemudian diterbitkan 3 dokumen, yaitu: Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga, dan KTP.

### b. Pencatatan Sipil

Merupakan sarana untuk mencatat peristiwa penting yang dialami penduduk dan perlu dilegalisir oleh negara melalui penertiban dokumen yang sah menurut hukum dalam bentuk akta catat sipil. Beberapa peristiwa penting yang harus dilaporkan antara lain yaitu:

- 1) Kelahiran;
- 2) Kematian;
- 3) Perkawinan;
- 4) Perceraian;

- 5) Pengangkatan Pengesahan Pengakuan Anak(P3A);
- 6) Dan lain-lain terkait peristiwa kependudukan.

c. Pengelolaan Informasi Kependudukan

Pengelolaan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil melalui suatu media atau alat yang akan menjadikannya sebagai informasi tentang perkembangan penduduk dari waktu ke waktu. Karena *output*nya informasi makakomponen ini sering disebut juga sebagai pengelolaan informasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011

Tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pasal 11, terkait Sumber Daya Manusia yang mengaplikasikan SIAK bahwa:

a. Pengelolaan SIAK di Pusat paling sedikit, terdiri dari :

- 1) Kepala pusat data dan pusat data pengganti;
- 2) *Manager* keamanan;
- 3) Supervisor aplikasi SIAK;
- 4) Supervisor adjudikasi identifikasi sidik jari;
- 5) Sistem analisis;
- 6) Programmer;
- 7) Administrator *database*;
- 8) Administrator perangkat keras;
- 9) Administrator jaringan;
- 10) Administrator pelayanan bantuan (*help desk*);

- 11) Administratorajudikasi identifikasi sidik jari;
- 12) Ajudikasi identifikasi sidik jari;
- 13) Operator, dan;
- 14) Teknisi.

b. PengelolaSIAK di Provinsi, palingsedikit terdiri dari:

- 1) Kepalausat data;
- 2) *Manager* keamanan;
- 3) Supervisor aplikasi SIAK;
- 4) Sistem analis;
- 5) Programmer;
- 6) Administrator*database*;
- 7) Administratorperangkat keras;
- 8) Administratorjaringan;
- 9) Operator, dan;
- 10) Teknisi.

c. PengelolaSIAK di kabupaten/kota, palingsedikit terdiri dari:

- 1) Kepalausat data;
- 2) *Manager* keamanan;
- 3) Supervisor aplikasi SIAK;
- 4) Sistem analis;
- 5) Programmer;
- 6) Administrator*database* pendudukan dan rekaman sidik jari;
- 7) Administratorperangkat keras;

8) Administrator jaringan;

9) Operator, dan Teknisi.

Implementasi SIAK menggunakan media komputeryang didalamnya menggunakan aplikasi-aplikasi yang digunakan pada SIAK untuk pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga Akta Kelahiran dan Catatan Sipil lainnya. Bagian penting dalam aplikasi SIAK yaitu ORACLE G11R2, APACE, dan TOAD yang gunanya untuk penyimpanan *database* kependudukan, aplikasi SIAK itu sendiri yang gunanya untuk menginput data penduduk.

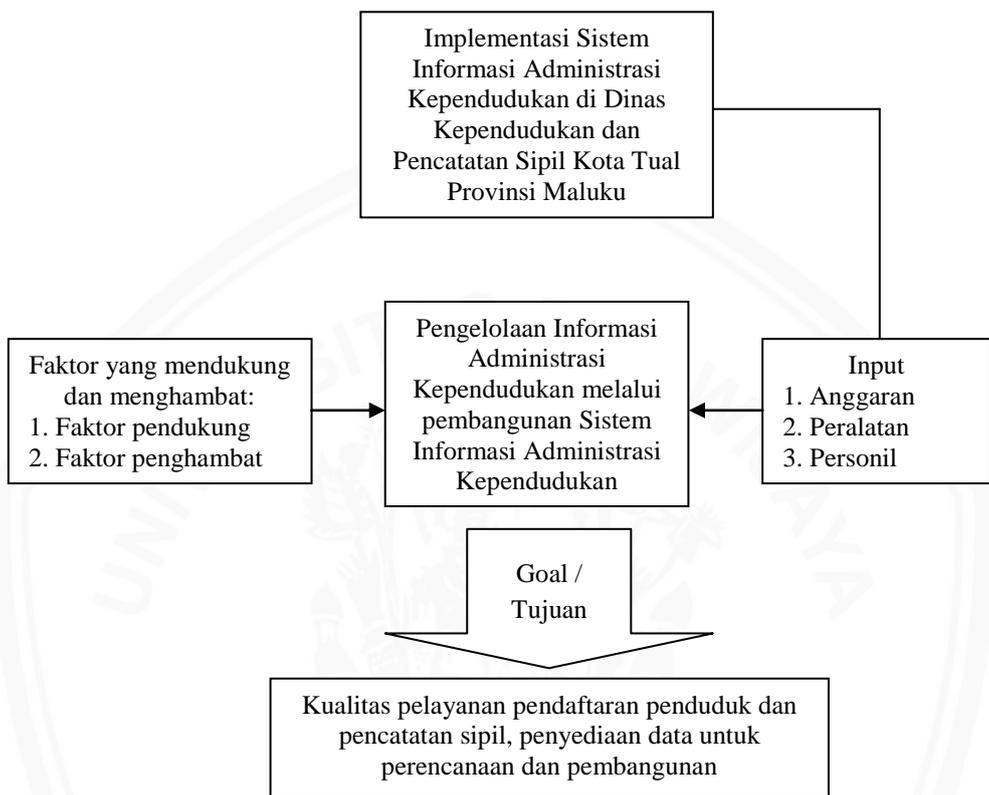
## **F. Kerangka Pemikiran**

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, SIAK merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan. Sistem ini meliputi Pendataan Penduduk, Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Kependudukan.

Sistem informasi administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku bertujuan untuk mempermudah proses Pelayanan Pendaftaran Penduduk, mempermudah proses Pelayanan Pencatatan Sipil Kependudukan dan menyediakan informasi data penduduk yang akurat serta dapat diakses dan diinformasikan dengan mudah kepada masyarakat.

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1.

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Moleong (2014:4) mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif yaitu jenis penelitian yang berupaya menggambarkan suatu fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, dimana data hasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sukmadinata (2011:60) menyatakan bahwa penelitian kualitatif (*qualitative research*) adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.

Hasil penelitian ini merupakan gambaran dari fakta yang ditemukan di lapangan yang akan diolah secara lebih dalam dan terperinci. Penelitian ini berusaha untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai implementasi sistem informasi administrasi kependudukan (SI AK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku.

#### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan batasan masalah yang ada di dalam penelitian kualitatif, dimana fokus berisikan tentang pokok masalah yang bersifat umum. Moleong (2014:97) menjelaskan bahwa perumusan masalah yang bertumpu pada

fokus penelitian masih tetap dilakukan sewaktu peneliti sudah berada dilatar penelitian. Apabila penelitian dilakukan tanpa adanya fokus penelitian, peneliti akan terjebak dengan banyaknya data yang melimpah dilapangan, oleh karena itu fokus penelitian sangat penting dalam peranannya dalam memandang dan mengarahkan penelitian.

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Guna menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap penelitian ini, maka peneliti memberikan penjelasan mengenai maksud dan fokus penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan tindakan yang diambil pemerintah untuk mencapai tujuan dalam menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menyelenggarakan layanan kependudukan (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 ayat 21).
  - a. Standart dan sasaran kebijakan, yaitu kesesuaian antara tujuan adanya SIAK dengan manfaat yang diperoleh.
  - b. Sumber daya, yaitu berupa dana dan pelaksana yang mendukung implementasi program SIAK.
  - c. Komunikasi dan penguatan aktifitas yaitu meliputi koordinasi internal (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) dan sosialisasi eksternal antara pelaksana dan masyarakat.

- d. Karakteristik agen pelaksana, yaitu meliputi kompetensi dari implementor atau pelaksana.
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku, yaitu
    - a. Faktor pendukung dalam implementasi SIAK di Disdukcapil Kota Tual Provinsi Maluku
      - 1) Regulasi
      - 2) Penataan Kelembagaan
      - 3) Penyediaan Sarana dan Prasarana
      - 4) Dukungan *stakeholder*
    - b. Faktor penghambat dalam implementasi SIAK di Disdukcapil Kota Tual Provinsi Maluku
      - 1) Kondisi geografis
      - 2) Sumber Daya Manusia
      - 3) Belum tersedianya jaringan komunikasi data

### **C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian**

Iskandar (2008:219) menjelaskan bahwa lokasi penelitian adalah situasi dan kondisi lingkungan tempat yang berkaitan dengan masalah penelitian. Moleong (2014:86) menyatakan bahwa dalam penentuan lokasi penelitian cara terbaik yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori *substantive* dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan,

sementara itu keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya dan tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku. Alasan peneliti melakukan penelitian di Disdukcapil Kota Tual Provinsi Maluku karena terjadi permasalahan dalam proses pencetakan KTP-el yang sedikit memakan waktu cukup lama akibat keterbatasan blangko, sementara antusias dari masyarakat yang semakin hari semakin banyak.

Situs penelitian menunjukkan dimana sebenarnya peneliti dapat menangkap keadaan dari objek yang diteliti, sehingga keakuratan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan sesuai dengan fokus penelitian dapat diperoleh. Sugiyono (2014:20) menjelaskan bahwa situs penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Situs dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku, yang didasarkan pertimbangan bahwa tempat tersebut memungkinkan untuk diperoleh data atau informasi yang akurat dan relevan dengan permasalahan penelitian.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data yang utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan yang didapat dari informan melalui wawancara, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen yang tertulis dan terekam (Moleong, 2014:157). Sumber data berupa hasil wawancara yang kemudian diolah dalam tabel triangulasi. Sementara jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

## 1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer yang akan peneliti peroleh berasal dari lapangan penelitian, baik dari metode wawancara dan hasil observasi kepada informan. Wawancara dilakukan kepada informan yang telah ditentukan dengan adanya panduan wawancara dengan tujuan mengetahui dan menganalisis pada proses implementasi SIAK di Disdukcapil Kota Tual Provinsi Maluku. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

- a. Informan kunci (*key informan*) adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku
- b. Informan utama adalah Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku
- c. Informan tambahan adalah Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan; Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual; Pegawai operasional di Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; dan masyarakat yang sedang berada di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan

historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

## E. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang masalah penelitian. Satori dan Komariah (2013:129-130) menjelaskan bahwa wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antar pihak penanya (*interviewer*) dengan pihak yang ditanya atau penjawab (*interviewee*).

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung, dimana peneliti menggunakan teknik mengikat dan disesuaikan dengan keadaan saat itu guna mendapatkan data yang sebanyak mungkin dari informan sebagai sumber data dengan cara mencatat atau merekam hasil wawancara tersebut. Penentuan informan didasarkan pada prediksi kemampuan informan dalam memberikan data-data yang diperlukan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan:

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku

- b. Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku
- c. Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan Kota Tual Provinsi Maluku
- d. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku
- e. Pegawai operasional di Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku
- f. Masyarakat yang sedang berada di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2014:240). Dalam penelitian ini dokumen-dokumen yang mungkin tersedia mencakup arsip-arsip yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku serta pemakaian buku-buku maupun literatur yang sesuai bahasan, *website*, dan lain sebagainya.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian memiliki peran yang sangat penting dalam suatu penelitian, khususnya sebagai alat atau teknik yang dapat digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang diterapkan

dalam penelitian ini maka instrumen penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

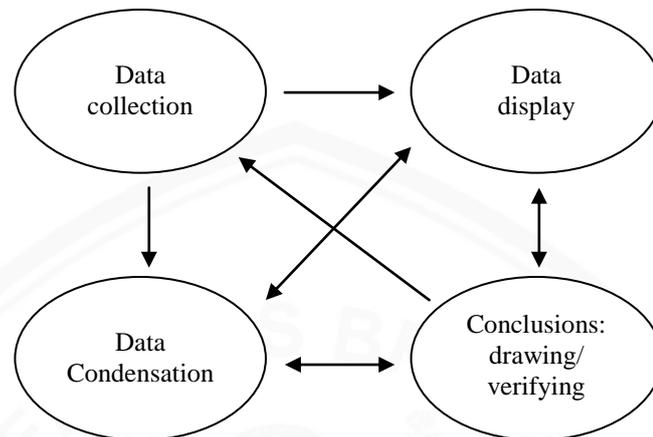
1. Peneliti sendiri, karena penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif maka peneliti merupakan subjek dalam upaya pencarian dan pengumpulan data.
2. Pedoman wawancara, yaitu pedoman yang digunakan oleh peneliti untuk mengadakan wawancara langsung dengan informan.
3. Catatan lapangan, yaitu catatan yang berisi pokok-pokok informasi yang diperoleh peneliti selama melakukan wawancara maupu pengamatan lapangan.
4. Angket penelitian, yaitu serangkaian pertanyaan terstruktur atau tidak terstruktur apabila dianggap perlu untuk memperoleh keterangan yang diperlukan dari informan.

### **G. Metode Analisis Data**

Analisis data merupakan cara seseorang peneliti dalam mengelola data yang telah terkumpul sehingga mendapatkan suatu kesimpulan dari penelitian. Sehingga masalah dalam penelitian akan dapat dimengerti dengan lebih sederhana. Moleong (2014:248) mendefinisikan analisis data sebagai upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan mengumpulkan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *analysis interactive* dari Miles et al, (2014:14) yang ditunjukkan pada gambar Gambar 3.1.

**Gambar 3.1 Analisis Data Model *Interactive***



*Sumber: Miles et al, (2014:14)*

Sugiyono (2014:337) menjelaskan bahwa dalam melakukan analisis data, mengacu pada beberapa tahapan yang ditempuh, yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan data (*data collection*) merupakan pengumpulan informasi yang dilakukan melalui wawancara terhadap key informan yang *compatible* terhadap penelitian kemudian di observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
2. Kondensasi Data (*data condensation*) merupakan proses merangkum, mengikhtisarkan atau menyeleksi data dari catatan lapangan yang kemudian dimasukkan dalam kategori tema yang mana, fokus atau permasalahan yang mana sesuai dengan fokus penelitian.
3. Penyajian Data (*data display*) merupakan proses penyajian data kedalam sejumlah matrik yang sesuai yang berfungsi untuk memetakan data yang

telah direduksi, juga untuk memudahkan mengkonstruksi didalam rangka menuturkan, menyimpulkan dan mnginterprestasikan data.

4. Penarikan Kesimpulan (*conclusions drawing*) merupakan hal yang digunakan untuk melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Peneliti menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan dengan pengambilan intisari berdasarkan observasi, wawancara serta dokumentasi hasil penelitian.

#### **H. Teknik Keabsahan Data**

Moleong (2014:324) menjelaskan bahwa untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan kriteria. Kriteria dalam menentukan keabsahan data yang akan dipakai dalam penelitian ini, yaitu Derajat Kepercayaan (*credibility*) yang meliputi:

1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang didapat peneliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang tersedia. Keabsahan data penelitian ini dilakukan triangulasi dengan sumber, triangulasi dengan sumber yaitu

membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Triangulasi dengan sumber yang dilaksanakan pada penelitian ini yaitu membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

## 2. Kecukupan referensial

Kecukupan referensial yaitu, dengan memanfaatkan bahan-bahan tercatat atau terekam sebagai patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Kecukupan referensial ini peneliti melakukan dengan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian implementasi sistem informasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku, baik melalui literatur buku, arsip, catatan lapangan, foto, rekaman yang digunakan peneliti selama melakukan penelitian untuk mendukung analisis data.

## 3. Ketekunan/ Keajegan Pengamatan

Keajegan pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan dan tentatif. Ketekunan pengamat bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dalam penelitian ini, setelah keseluruhan data telah dikumpulkan, peneliti mengamati secara seksama kemudian diidentifikasi sesuai dengan permasalahan terkait dengan implementasi sistem informasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kota Tual

###### a. Letak Geografis

Kota Tual baru terbentuk pada tahun 2007 berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Tual di Provinsi Maluku. Pembentukan Kota Tual merupakan pemekaran dari Kabupaten Maluku Tenggara terdiri atas 5 (lima) Kecamatan, yaitu:

- 1) Kecamatan Dullah Utara;
- 2) Kecamatan Dullah Selatan;
- 3) Kecamatan Tayando Tam;
- 4) Kecamatan Pulau-Pulau Kur;
- 5) Kecamatan Kur Selatan.

Secara astronomis Kota Tual terletak antara sekitar  $5^{\circ}$  -  $6,5^{\circ}$  Lintang Selatan,  $131^{\circ}$  -  $133,5^{\circ}$  Bujur Timur, dan secara geografis wilayah ini dibatasi oleh:

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Banda;
- 2) Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maluku Tenggara di Selat Nerong;

- 3) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pulau-Pulau Kei Kecil Kabupaten Maluku Tenggara dan Laut Arafura; dan
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Laut Banda.

Secara administrasi Kota Tual terdiri dari 5 (lima) kecamatan, 37 desa, dan 3 kelurahan dengan luas keseluruhan mencapai 19.448,13 km<sup>2</sup>; luas daratan mencapai 352,29 km<sup>2</sup>(10,7%) dan luas lautan mencapai 19.095,84 km<sup>2</sup> (98,3%). Kota Tual merupakan wilayah kepulauan (*city of small islands*) yang terdiri dari 66 pulau, yang dihuni sebanyak 13 pulau dan 53 pulau belum berpenghuni. Umumnya pulau-pulau yang tidak berpenghuni dipergunakan sebagai lahan pertanian/ perkebunan atau sebagai tempat singgah kapal, keseluruhan pulau tersebut adalah merupakan pulau-pulau kecil.

#### b. Demografi

Jumlah penduduk Kota Tual terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dengan presentasi yang berbeda-beda. Berdasarkan data statistik penduduk pada Dinas Tenaga Kerja, Kesra, Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual tahun 2016, jumlah penduduk di Kota Tual adalah sebanyak 69.689 jiwa yang tersebar pada 5 kecamatan dengan kepadatan penduduk sebesar 45 orang/km<sup>2</sup> – 251 orang/km<sup>2</sup>. Adapun perkembangan jumlah penduduk Kota Tual dapat dilihat pada Tabel 4.1.

**Tabel 4.1 Deskripsi Kependudukan Kota Tual Tahun 2016**

Kecamatan	Penduduk		
	Laki-Laki	Perempuan	Total
Pulau-Pulau Kur	1.215	1.331	2.546
Kur Selatan	1.650	1.773	3.423
Tayando Tam	3.139	3.371	6.510
Pulau Dullah Utara	8.600	8.838	17.438
Pulau Dullah Selatan	19.886	19.886	39.772
Jumlah Total	34.490	35.199	69.689

Sumber: BPS Kota Tual (2017)

Dari Tabel 4.1 data jumlah penduduk Kota Tual Provinsi Maluku memiliki jumlah penduduk 69.689 jiwa. Apabila dilihat berdasarkan jenis kelamin hasil data penduduk menunjukkan bahwa di Kota Tual terdapat 34.490 jiwa penduduk laki-laki dan 35.199 jiwa penduduk perempuan. Kecamatan dengan jumlah penduduk yang terbanyak yaitu Kecamatan Pulau Dullah Selatan sebanyak 39.772 jiwa dan Kecamatan dengan jumlah penduduk yang terendah yaitu Kecamatan Pulau-Pulau Kur dengan jumlah 2.546 jiwa.

## **2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual**

Sejarah terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual seiring dengan adanya pemekaran kabupaten/kota di Provinsi Maluku sebagai Daerah Otonomi Baru. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual Berdiri sejak tahun 2007 dan memiliki kantor di Jalan Gajah Mada, Kel. Lodar El, Pulau Dullah Sel., Kota Tual, Maluku.

a. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual

1) Visi

**Tewujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Efektif, Berkualitas dan Akuntabel**

2) Misi

- a) Mewujudkan penyelenggaraan pendaftaran dan pemutahiran data penduduk yang valid dan akurat.
- b) Menumbuhkan kesadaran Penduduk untuk melaporkan setiap peristiwa kependudukan dan pencatatan sipil.
- c) Mengembangkan dan memadukan kebijakan dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- d) Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur.

b. Kedudukan dan Bentuk, Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual

1) Kedudukan dan Bentuk

- a) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual berkedudukan sebagai salah satu lembaga teknis daerah.
- b) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.
- c) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual sebagaimana dimaksudkan adalah lembaga teknis daerah yang berbentuk badan.

## 2) Tugas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual mempunyai tugas:

### a) Melakukan pelayanan kependudukan yang meliputi:

- (1) Penerbitan kartu keluarga (KK)
- (2) Penerbitan kartu tanda penduduk (KTP)
- (3) Pendaftaran perubahan alamat (dalam Kota Tual)
- (4) Pendaftaran perpindahan penduduk dalam wilayah NKRI
- (5) Pendaftaran pindah datang orang asing
- (6) Pendaftaran penduduk WNI/WNA tinggal sementara/tinggal menetap
- (7) Pendaftaran penduduk pindah antar Negara
- (8) Pendaftaran kedatangan orang asing/WNI dari luar negeri

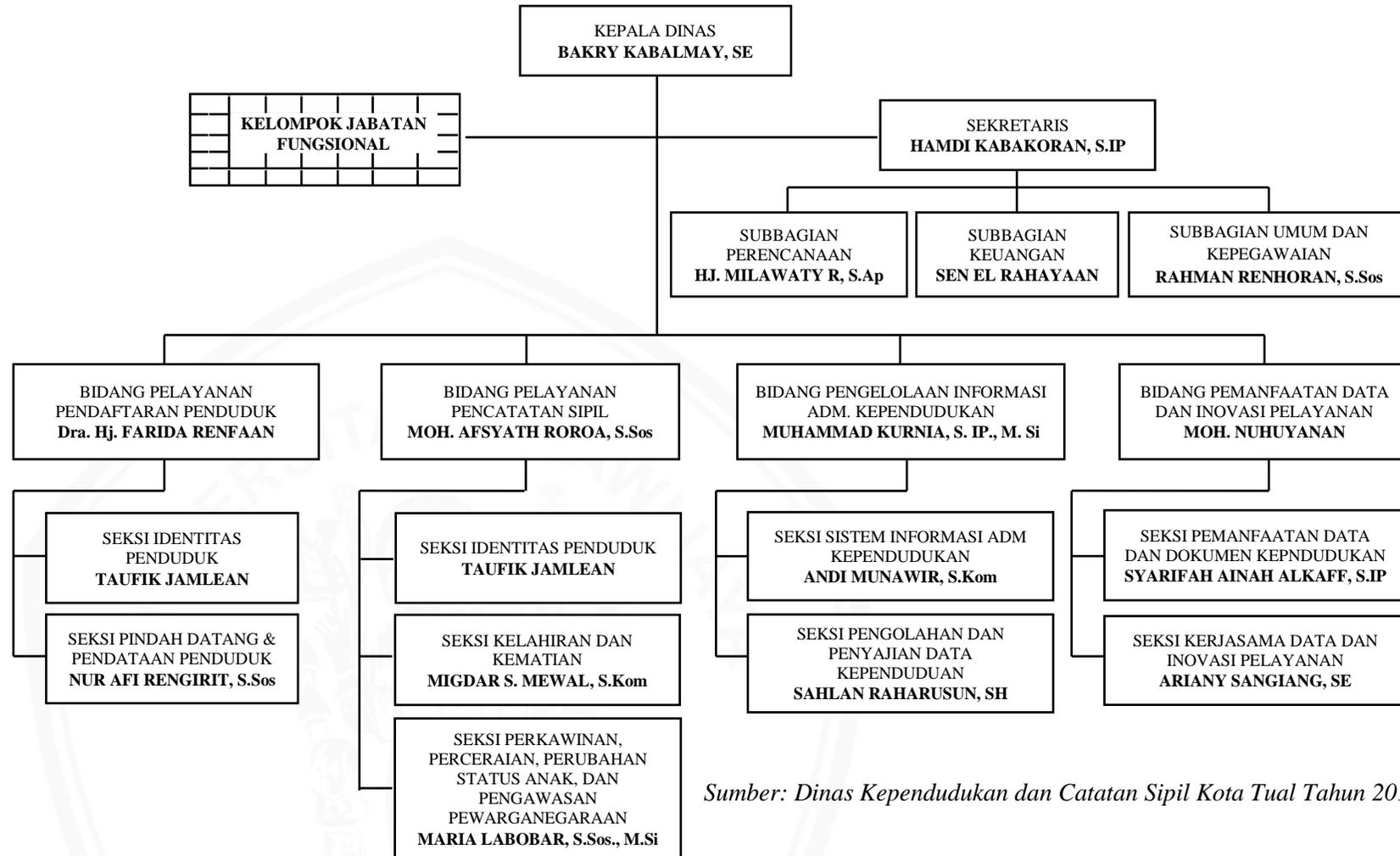
### b) Melakukan pelayanan pencatatan sipil yang meliputi:

- (1) Penerbitan akta kelahiran
- (2) Penerbitan akta perkawinan
- (3) Penerbitan akta perceraian
- (4) Penerbitan akta kematian
- (5) Penerbitan akta pengakuan dan pengesahan anak
- (6) Penerbitan akta pengangkatan anak (adopsi)

### c. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual

Bagan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual dapat dilihat dalam Bagan 4.1

**Bagan 4.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual**



Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual Tahun 2017

Tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1) Kepala Dinas

Tugas:

Memimpin, mengoordinasikan dan melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

Fungsi:

- a) Perumusan kebijakan teknis lingkup kesekretariatan, mobilitas penduduk, pencatatan sipil, data dan evaluasi serta pengendalian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c) Penyelenggaraan pembinaan dan pelaksanaan lingkup kesekretariatan, pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data dokumen kependudukan;
- d) Pelaksanaan koordinasi dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan, Kantor Departemen Agama Kota Tual dan Pengadilan Agama berkaitan dengan pencatatan nikah, talak, cerai dan rujuk;
- e) Pelaksanaan pengkoordinasian, monitoring, pengawasan dan pengendalian, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan dinas;



- f) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam penerbitan pelayanan administrasi kependudukan dan memelihara hubungan timbal balik melalui pembinaan masing-masing kepada instansi vertikal;
- g) pelaksanaan tugas-tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Walikota.

## 2) Sekretariat

### Tugas:

Melaksanakan kebijakan pelayanan administrasi kepada semua unsur dilingkungan Dinas meliputi pengelolaan administrasi umum, perencanaan, kepegawaian, rumah tangga dan administrasi keuangan.

### Fungsi:

- a) Perumusan kebijakan teknis, penyusunan perencanaan program kerja dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Sekretariat;
- b) Pelaksanaan koordinasi penyusunan program kegiatan dan penyelenggaraan tugas-tugas Bidang secara terpadu dan tugas pelayanan administratif;
- c) Pengelolaan administrasi umum, rumah tangga, dan perlengkapan;
- d) Pengelolaan urusan kehumasan dan keprotokolan di lingkungan Dinas;
- e) Pengelolaan administrasi dan pembinaan kepegawaian di lingkungan dinas;

- f) Pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai di lingkungan Dinas;
- g) Pelaksanaan pengkoordinasian perencanaan, implementasi dan evaluasi kebijakan lingkup kependudukan dan catatan sipil;
- h) Pelaksanaan tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Kepala Dinas

### 3) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Tugas:

- a) Melakukan penyusunan perencanaan program dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- b) Melakukan urusan surat-menyurat dan tata kearsipan;
- c) Melakukan urusan rumah tangga dan keamanan kantor;
- d) Melakukan urusan kehumasan, protokoler, upacara dan rapat dinas;
- e) Melakukan urusan pengendalian tata usaha pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, pengadministrasian dan perawatan barang-barang inventaris dinas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f) Melakukan urusan pengendalian tata usaha pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, pengadministrasian dan perawatan barang-barang inventaris sesuai peraturan perundang-undangan;

- g) Menyusun, mengolah dan memelihara data administrasi kepegawaian serta data kegiatan yang berhubungan dengan kepegawaian di lingkungan Dinas;
- h) Melakukan tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Sekretaris.

#### 4) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Tugas:

- a) Melakukan penyusunan perencanaan program dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan;
- b) Melakukan penyusunan perencanaan program, evaluasi dan pelaporan dilingkungan Dinas;
- c) Mengkoordinasikan dan menghimpun bahan-bahan untuk keperluan penyusunan dokumen perencanaan dan penganggaran yang berisi rencana pendapatan, rencana belanja program dan kegiatan SKPD serta rencana pembiayaan sebagai dasar penyusunan APBD serta perubahannya di lingkungan Dinas;
- d) Melaksanakan penatausahaan keuangan dan pertanggungjawaban keuangan;
- e) Melaksanakan administrasi dan pembayaran gaji pegawai;
- f) Mengkoordinasikan dan menghimpun bahan-bahan untuk keperluan penyusunan dokumen yang memuat pendapatan, belanja dan pembiayaan yang digunakan sebagai dasar pelaksanaan

anggaran oleh pengguna anggaran serta perubahannya di lingkungan Dinas;

- g) Melakukan penatausahaan keuangan dan pertanggungjawaban keuangan;
- h) Melakukan tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Sekretaris.

#### 5) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Tugas:

- a) Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b) Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan;
- e) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- f) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- g) Pelaksanaan pengkoordinasian, monitoring, pengawasan dan pengendalian, evaluasi, dan pelaporan lingkup pendaftaran dan mobilitas penduduk;
- h) Penyediaan dan penyerahan blangko dokumen kependudukan dan formulir untuk pelayanan pendaftaran penduduk;

- i) pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam penertiban administrasi kependudukan;
- j) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Kepala Dinas.

#### 6) Seksi Identitas Penduduk

Tugas:

- a) Melakukan penyusunan perencanaan, program kerja dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Seksi Identitas penduduk;
- b) Melakukan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan Identitas Penduduk;
- c) Melakukan penyelenggaraan pelayanan identitas penduduk dalam sistem administrasi kependudukan;
- d) Melaksanakan tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

#### 7) Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk

Tugas:

- a) Melakukan penyusunan perencanaan, program kerja dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk;
- b) Melaksanakan pembinaan, pelatihan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk;
- c) Melaksanakan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan;

- d) Melaksanakan perumusan kebijaksanaan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pendataan penduduk;
- e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

#### 8) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Tugas:

- a) Pelaksanaan penyusunan rencana dan program kerja lingkup pencatatan sipil;
- b) Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan Sipil;
- d) Penyediaan dan penyerahan blanko dokumen pencatatan sipil dan formulir untuk pelayanan pendaftaran pencatatan sipil;
- e) Pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- h) Pelaksanaan tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Kepala Dinas;

#### 9) Seksi Kelahiran dan Kematian

Tugas:

- a) Melakukan penyusunan perencanaan, program kerja dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Seksi Kelahiran dan Kematian;

- b) Melaksanakan koordinasi dan konsultasi dengan instansi terkait lingkup pencatatan Kelahiran dan Kematian;
  - c) Melaksanakan pelayanan dan penerbitan dokumen berkaitan dengan peristiwa kelahiran dan kematian;
  - d) Melaksanakan tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.
- 10) Seksi Perkawinan, Perceraian Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan
- Tugas:
- a) Melakukan penyusunan perencanaan, program kerja dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada seksi perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan;
  - b) Melaksanakan pembinaan, pelatihan dan pengembangan kebijakan teknis lingkup perkawinan, perceraian perubahan status anak dan pewarganegaraan;
  - c) Melakukan penataan, perawatan dan pengawasan atas penyelenggaraan penataan dokumen pencatatan sipil;
  - d) Melaksanakan pelayanan dan penerbitan dokumen berkaitan dengan peristiwa perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan;
  - e) Melaksanakan tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

11) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

Tugas:

Melaksanakan sebagian tugas Dinas yang meliputi pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan perkembangan kependudukan

Fungsi:

- a) Penyusunan perencanaan, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b) Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d) Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

- e) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Kepala Dinas.

## 12) Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

### Tugas:

- a) Melakukan penyusunan perencanaan, program kerja dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- b) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan, kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan, tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- c) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan;
- d) Melakukan tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.

### 13) Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan

Tugas:

- a) Melakukan penyusunan perencanaan, program kerja dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan;
- b) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c) Melakukan koordinasi dan kerjasama antar daerah dalam pelaksanaan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan persebaran penduduk, perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan;
- d) Melakukan tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.

## B. Penyajian Data

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan, maka pada sub bab ini akan disajikan hasil penelitian melalui hasil pengamatan, wawancara langsung dengan informan yang telah dipilih, dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

### 1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Telah dikemukakan sebelumnya bahwa implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan tindakan yang diambil pemerintah untuk mencapai tujuan dalam menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan. Dilihat dari indikator implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, antara lain:

#### a. Standart dan sasaran kebijakan

Agar terlaksananya kesesuaian antara tujuan dan sasaran dari diadakannya SIAK dengan manfaat yang akan diperoleh, maka peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual yaitu Bapak Bakry Kabalmay, SE yang menyatakan:

“SIAK merupakan sebuah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dan ditujukan untuk mengatasi semua masalah-masalah dibidang kependudukan, hingga terciptalah suatu suasana tertib administrasi. SIAK ini sendiri diharapkan dapat membantu untuk mengadakan pemetaan terhadap masyarakat Indonesia, sehingga juga nantinya dapat membantu jajaran pemerintah didalam pekerjaan lainnya.”

Selain itu Bapak Bakry Kabalmay, SE juga mengungkapkan bahwa:

“Pelaksanaan SIAK ini dapat berjalan dengan tujuan awalnya. Akan tetapi seperti apa yang dipantau dan terjadi di lapangan tidak semua pelaksanaan dari kebijakan ini dapat berjalan seperti tujuan awalnya. Banyak terdapat hambatan dari berbagai hal yang membuat pelaksanaannya tidak dapat berjalan dengan baik.”

Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Bapak Andi Munawir, S.Kom memperkuat pernyataan di atas karena berdasarkan wawancara dengan peneliti menyampaikan:

“Implementasi SIAK ini dimulai dari yang pertama adalah sosialisasi yang dilakukan dinas kepada masyarakat. Sosialisasi ini bertujuan agar masyarakat mengetahui apa yang menjadi tujuan diadakannya SIAK, apa yang menjadi sasarannya dan berbagai informasi lainnya. Selanjutnya adalah masyarakat siap untuk mengisi formulir atau blanko data kependudukan yang telah disediakan di dinas. Untuk menghindari kebingungan yang dialami oleh masyarakat maka dinas menyediakan beberapa petugas yang siap membantu masyarakat yang kebingungan. Berikutnya adalah pemrosesan data tersebut untuk kemudian diinput kedalam pusat data kependudukan dan kemudian dihasilkanlah data yang sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat.”

Adanya tahapan dan prosedur pelayanan yang baik dalam suatu organisasi tidak menjamin sepenuhnya pencapaian tujuan organisasi bila tidak dapat dilaksanakan dengan baik. Bapak Sahlan Raharusun, SE sebagai Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan mengungkapkan bahwa:

“Semua aktifitas di kantor terlaksana dengan baik, hanya saja tidak semua pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Ada beberapa kendala yang ditemui di lapangan, yang tidak hanya berasal dari dinas tapi juga berasal dari masyarakat

sendiri. Sebagai contoh, masyarakat yang ingin mengurus pembuatan Kartu Keluarga, akan tetapi data atau berkas yang diperlukan tidak dapat dilengkapi oleh masyarakat tersebut. Ini semua membuat prosedur pelayanan tersebut tidak dapat diterapkan dengan baik.”

Bapak Bakry Kabalmay, SE juga mengungkapkan bahwa:

“Hambatan yang paling sering dijumpai adalah pada sektor sumber daya. Sumber daya yang dimaksud baik dari sumber daya manusianya maupun dari berbagai peralatan yang dipergunakan. Dari sumber daya manusia adalah karena terbatasnya orang yang mampu mengoperasikan berbagai peralatan yang digunakan untuk proses pengimplementasian SIAK. Kalau dari peralatan adalah masih terbatasnya peralatan yang digunakan di dalam dinas. Jadi ini merupakan masalah yang bersangkutan paut antara keterbatasan peralatan dengan keterbatasan sumber daya manusia.”

Bapak Bakry Kabalmay, SE juga menyatakan bahwa:

“Tentunya kami berusaha agar setiap kekurangan dapat diatasi, mengenai sumber daya manusia kami mencoba mengatasi dengan memberi berbagai pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM, hingga dapat membantu jalannya SIAK. Sedangkan untuk peralatan, kami telah berusaha untuk menaikkan anggaran terhadap apa saja yang kami perlukan dalam menjalankan SIAK.”

Bapak Andi Munawir, S.Kom juga menjelaskan tentang manfaat yang diterima masyarakat dengan adanya SIAK dengan mengungkapkan:

“Iya seharusnya banyak manfaat yang dapat dirasakan masyarakat jika kebijakan ini dapat dijalankan dengan baik. Contoh yang sangat jelas adalah pada saat masyarakat membuat KTP-El, jika sudah menggunakan SIAK maka dapat diselesaikan dengan kurun waktu 2 hari saja dan tidak dikenakan biaya sama sekali. Disisi lain yang menjadi manfaatnya adalah data yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini akan terkoneksi dengan dinas-dinas lain yang ada hubungannya dengan dinas bersangkutan Sehingga memudahkan masyarakat jika memiliki urusan di dinas lain.”

## b. Sumber Daya

Sumber daya adalah faktor sangat penting dalam implementasi SIAK agar dapat terlaksana secara efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, sumber daya finansial, dan fasilitas. Tanpa adanya sumber daya, suatu kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

Bapak Bakry Kabalmay, SE selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual menyatakan:

“Untuk tahun 2017 dana yang di gunakan untuk melaksanakan program SIAK itu sendiri berasal dari APBD.”

Bapak Bakry Kabalmay, SE juga mengungkapkan:

“Sejauh ini masih banyak dana yang belum dapat dijalankan dikarenakan kegiatan tersebut juga belum dapat dilaksanakan. Sebagai contoh, untuk pengembangan *database* kependudukan itu sendiri sampai saat ini belum dapat dilaksanakan yang dikarenakan tidak di semua tempat dapat melaksanakannya.”

Selain itu, para pegawai operasional di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual menurut Bapak Andi Munawir, S.Kom selaku Seksi Sistem Informasi Adm Kependudukan Kota Tual menyatakan:

“Sebenarnya hampir semua pegawai terlibat dalam proses pengimplementasian SIAK itu sendiri tanpa terkecuali. Akan tetapi karena tidak semua terlibat secara langsung. Pegawai yang terlibat secara langsung adalah pegawai yang berfungsi untuk menginput data kependudukan yang diterima dari masyarakat. Dan mengolahnya untuk kemudian dapat menerbitkan data kependudukan yang telah dilengkapi pula dengan nomor induk kependudukannya.”

Bapak Andi Munawir, S.Kom juga mengungkapkan bahwa:

“Orang-orang yang menjalankan program ini atau yang disebut dengan operatornya adalah orang-orang yang sudah mempunyai keahlian dibidang teknologi informasi sehingga mereka dapat menjawab tantangan dari program tersebut. Akan tetapi juga terdapat pegawai yang hanya sekedar membantu saja dan tidak terlibat langsung dalam sistem tersebut, bukanlah orang yang memiliki keahlian khusus.”

Kompetensi pegawai operasional tentu tidak akan cukup bila tidak diikuti dengan kuantitas yang cukup. Berikut pernyataan Bapak Andi Munawir, S.Kom mengenai jumlah pegawai yang dimiliki masing-masing seksi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Deli Kota Tual:

“Saya dan teman-teman yang lain memiliki pegawai operasional dalam jumlah yang memadai. Hanya saja, untuk yang memiliki kompetensi di bidang teknologi itu jumlahnya terbatas. Kita juga memiliki tenaga honorer yang bisa memberi bantuan yang cukup berarti dalam kegiatan operasional kita.”

Implementor mungkin mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi SIAK tersebut tidak akan berhasil. Berikut adalah pernyataan Bapak Hamdi Kabakoran, S.IP selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual mengenai sarana dan prasaran yang dibutuhkan dalam pengimplementasian SIAK:

“Sebenarnya untuk dapat mengimplementasikan SIAK ini ada beberapa sarana yang diperlukan, seperti formulir dan blanko dokumen, surat kependudukan, buku register akta catatan sipil, perlengkapan-perengkapan elektronik seperti perangkat lunak dan perangkat keras komputer serta jaringan *internet* yang mendukung komunikasi data, dan ruang yang memadai, memiliki listrik, AC, memiliki

penampungan peralatan berupa *server, portable storage, workstation, printer*, dan instrumen pendukung lainnya.”

c. Komunikasi

Sebelum suatu kebijakan diimplementasikan, pelaksana kebijakan harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan perintah untuk melaksanakannya telah dikeluarkan. Salah satunya dapat dilihat dari komunikasi antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan pihak-pihak lain berupa koordinasi ataupun kerjasama. Untuk itu peneliti bertanya kepada Bapak Bakry Kabalmay, SE selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual mengenai komunikasi antar pegawai di dalam dinas:

“Komunikasi yang terjadi di intern organisasi cukup baik. Jika saya contohnya, ingin memberi instruksi kerja, penjelasan-penjelasan tugas, motivasi dan arahan-arahan kepada bawahan masih berkesan mudah, dan bisa ditanggapi dengan baik oleh mereka. Bawahan juga tentu bisa berkomunikasi dengan atasan. Komunikasi dari bawah ke atas sangat penting, dari situ kita atasan bisa menerima pertanggungjawaban kerja, laporan-laporan, dan saran-saran dari mereka.”

Hal yang senada juga ditambahkan oleh Bapak Andi Munawir, S.Kom selaku Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Kota Tual:

“Komunikasi dan transmisi informasi berjalan baik. Kita dapat memahami dengan jelas instruksi-instruksi yang diberikan oleh atasan.”

Bapak Yusuf seorang pegawai operasional di seksi sistem informasi administrasi kependudukan mengenai komunikasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual menyatakan bahwa:

“Baik sih, tapi ya segan-segan juga dengan atasan kita, ruang dan kesempatan untuk bisa berkomunikasi juga tidak banyak, sehingga komunikasi dari bawah ke atas ya saat-saat diperlukan saja. Saya tetap berkomunikasi dengan atasan dalam bentuk yang formal seperti dalam memberi laporan kerja dan menanyakan hal-hal yang kurang jelas dari pekerjaan.”

Selain itu, Bapak Andi Munawir, S.Kom juga menjelaskan bahwa:

“... banyak pihak yang ikut terlibat didalam proses implementasi SIAK ini. Salah satu contoh adalah pada saat terjadinya sosialisasi untuk masyarakat. Dikarenakan Kota Tual merupakan daerah yang masih sangat kental mengenai adat dan keagamaannya, maka pemerintah merasa baik untuk melibatkan para pemuka agama sebagai mediator untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat. Dan diluar itu dinas kependudukan dan catatan sipil juga menjalin kerjasama dengan pihak lain contohnya adalah provider yang menyediakan pengembangan jaringan untuk pengelolaan SIAK.”

Bapak Bakry Kabalmay, SE juga mengungkapkan komunikasi yang terjalin di antara dinas kependudukan dan catatan sipil dengan pihak di luar dinas itu:

“Komunikasi yang kami jalin sejauh ini sudah cukup baik. Sudah beberapa kali kami mengundang mereka dalam rapat, agar mereka juga mengetahui apa yang menjadi tujuan utama dari diadakannya kebijakan ini. Komunikasi yang kami lakukan ini juga dengan maksud agar apa yang mereka kerjakan tidak lari dari tujuan dan mengakibatkan bias.”

Selain itu, Bapak Bakry Kabalmay, SE juga mengungkapkan bahwa:

“Kami selalu berusaha untuk tetap berkoordinasi antar satu bidang dengan bidang yang lain. Karena untuk melaksanakan program SIAK itu sendiri harus tetap melibatkan hampir semua bagian dalam dinas ini. Dimulai dari bagian paling bawah yang bertugas untuk menerima formulir yang telah diisi oleh masyarakat hingga tingkat paling atas yaitu kepala dinas yang bertugas untuk memberikan tanda tangan. Jadi dapat dikatakan bahwa komunikasi harus lah tetap terjalin dengan baik, agar koordinasi antar bagian dapat berjalan dengan baik pula.”

SIAK sebagai suatu program untuk meningkatkan kualitas data kependudukan tentu saja memerlukan partisipasi masyarakat supaya mendaftarkan perihal-perihal yang dibutuhkan untuk kelengkapan data administrasi kependudukan di daerah, baik untuk kebutuhan pemerintah maupun kebutuhan masyarakat sendiri. Pernyataan Bapak Andi Munawir, S.Kom mengenai sosialisasi yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual yang menyatakan bahwa:

“Sosialisasi dengan masyarakat dilakukan dengan berbagai cara. Ada yang berupa sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Dimana petugas dari dinas kependudukan dan catatan sipil langsung memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang apa itu SIAK, bagaimana pelaksanaannya dan apa yang menjadi fungsinya. Adapula sosialisasi yang dilakukan melalui mediator seperti pemuka-pemuka agama. Disini pemerintah menggandeng pemuka agama untuk menyampaikan pesan-pesan kepada masyarakat agar dapat membantu pemerintah dalam membuat tertib administrasi.”

Hal yang senada juga disampaikan oleh Ibu Dahlia, S.Pd, seorang guru di salah satu sekolah negeri di Kota Tual, yang sedang berada di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual;

“Ada, saya pernah dapat informasi tentang pendaftaran kependudukan dari Bapak Lurah, belakangan juga keluarga kita diberi informasi untuk mendaftarkan diri dalam pembuatan KTP elektronik ke kantor camat kita, serta hal-hal yang perlu dipersiapkan dalam administrasinya.”

Ibu Dahlia, S.Pd juga mengungkapkan bahwa:

“... setelah disosialisasikan SIAK ada sebagian merespon dengan baik dan ada pula yang masih bingung dengan tujuan diadakannya SIAK ini. Mereka yang masih bingung mengatakan apakah bedanya program ini dengan program lainnya. Karena mereka secara realita menganggap tidak memberi dampak terhadap kehidupan mereka.”

Selain itu, ternyata masih ada masyarakat yang tidak mendapatkan sosialisasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual mengenai administrasi kependudukan dan SIAK. Berikut pernyataan Bapak Anwarudin Sembiri, seorang wirausahawan yang sedang mengurus pendaftaran Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual;

“Saya belum pernah menerima sosialisasi tentang administrasi kependudukan dari pihak pemerintah. Tentang pentingnya KTP, Kartu Keluarga, dan lain-lain kan kita bisa tahu karna dimana-mana selalu dibutuhkan. Tapi tentang cara mengurusnya, kemana ngurusnya, apa-apa yang perlu dipersiapkan, biasanya saya cari informasi dari teman-teman saya.”

Bapak Djailani selaku masyarakat yang sedang mengurus berkas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual mengungkapkan:

“Sejak setahun terakhir ini banyak juga masyarakat yang merasakan manfaat dari adanya program SIAK ini. Mereka merasa sangat terbantu dikarenakan sejak mereka memasukkan data kependudukan mereka lewat program SIAK mereka juga secara tidak langsung telah membantu pemerintah dalam memberikan berbagai program bantuan yang ditujukan bagi masyarakat. Jadi dampaknya, masyarakat tidak perlu lagi repot dalam mengurus surat-surat lainnya.”

Selain itu, Bapak Andi Munawir, S.Kom yang menyatakan bahwa:

“Sejauh ini belum ada hambatan yang begitu berarti dalam komunikasi terhadap masyarakat. Masalah yang paling berat adalah dalam penyampaian informasi tentang administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dikarenakan hampir sebagian besar penduduknya adalah petani dan berpendidikan rendah, mengakibatkan penyampaian informasi harus lebih mendetail.”

d. Karakteristik agen pelaksana

Dalam mengimplementasikan SIAK, kemampuan dan kompetensi dari orang yang akan melaksanakannya merupakan salah satu hal yang tidak kalah pentingnya. Malah dapat dikatakan bahwa agen pelaksana merupakan pihak yang terpenting dalam menjalankan program ini. Karena merekalah yang nantinya akan menjalankan program SIAK ini nantinya. Dari itu peneliti bertanya kepada Bapak Bakry Kabalmay, SE yang menyatakan bahwa:

“Orang-orang yang menjalankan program ini atau yang disebut dengan operatornya adalah orang-orang yang sudah mempunyai keahlian dibidang teknologi informasi sehingga mereka dapat menjawab tantangan dari program tersebut. Akan tetapi juga terdapat pegawai yang hanya sekedar membantu saja dan tidak terlibat langsung dalam sistem tersebut, bukanlah orang yang memiliki keahlian khusus.”

Bapak Bakry Kabalmay, SE juga menyatakan bahwa:

“Pembagian tugas dan wewenang telah diatur sedemikian rupa sehingga diupayakan untuk meminimalisir kesalahan kerja yang terjadi diantara pegawai. Pembagian tugas seperti pegawai yang khusus melakukan sosialisasi dan penyuluhan terhadap masyarakat, pegawai yang bertugas untuk membantu masyarakat dalam mengisi formulir atau blanko data kependudukan, pegawai yang bertugas untuk mengambil foto dari masyarakat, pegawai yang bertugas untuk memverifikasi kelengkapan data kependudukan, pegawai yang bertugas menjadi operator untuk menginput data serta pegawai yang bertugas untuk mencetak data kependudukan tersebut. Ini merupakan pembagian tugas dalam mengimplementasikan program ini.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Andi Munawir, S.Kom yang menyatakan bahwa:

“Implementor sebelum terjun secara langsung di dinas terlebih dahulu menjalani pelatihan khusus mengenai teknologi informasi sehingga seperti telah disebutkan di atas mereka nantinya dapat menjawab tantangan dari program tersebut. Bahkan untuk pelatihan tersebut pemerintah daerah telah menyediakan anggaran pelatihan. Memang tidak semua pegawai mendapatkan pelatihan tersebut, hanya beberapa orang saja yang terlibat secara langsung dalam *operating system* saja.”

Selain itu, Bapak Andi Munawir, S.Kom menjelaskan bahwa:

“Didalam setiap program pasti ada mengalami kendala. Memang kendala mengenai SDM dalam dinas tidak terlalu besar, akan tetapi jika tidak ditanggulangi secara serius akan berakibat fatal. Salah satu yang paling mencolok adalah terbatasnya pegawai yang dapat menjalankan program komputerisasi sehingga jika pegawai yang bersangkutan tidak dapat hadir dengan alasan apapun maka sistem itu tidak dapat dijalankan. Dan jika ini berlanjut secara terus menerus maka program SIAK di Kota Tual dapat dikatakan gagal atau tidak dapat diimplementasikan.”

Bapak Andi Munawir, S.Kom juga menyatakan bahwa:

“Saat ini langkah yang dianggap sangat strategis untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan melatih pegawai-pegawai muda untuk memahami praktik komputerisasi dan informasi teknologi. Dalam hal ini di khusus kan bagi pegawai-pegawai muda adalah agar mereka dapat lebih fokus dalam proses pelatihan tanpa memikirkan keluarga yang mereka tinggalkan. Pelatihan biasanya diadakan di luar dari Kota Tual sehingga memaksa pegawai untuk meninggalkan keluarganya. Maka kami mengambil kebijakan agar pegawai muda yang belum berkeluarga saja yang ikut dalam pelatihan tersebut.”

## **2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

### **a. Faktor pendukung dalam implementasi SIAK di Disdukcapil Kota Tual Provinsi Maluku**

Bapak Bakry Kabalmay, SE menjelaskan bahwa faktor-faktor yang menjadi pendukung dalam impelentasi SIAK yaitu faktor internal dan faktor eksternal adalah:

“Faktor yang pertama regulasi yakni landasan hukum berupa perda, karena dalam mengimplementasikan SIAK diperlukan patung hukum yang sesuai dengan situasi dan kondisi daerah. Kedua telah dibentuknya dinas kependudukan sebagai lembaga atau organisasi yang melaksanakan implementasi sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007. Ketiga tersedianya sarana dan prasarana berupa komputer baik perangkat keras maupun perangkat lunak yang bersumber dari bantuan pusat maupun pengadaan daerah. Keempat, adanya dukungan dari *stakeholder* seperti legislatif, pemerintah kabupaten maupun caman dan lurah yang ikut mensosialisasikan kebijakan SIAK kepada masyarakat.”

b. Faktor penghambat dalam implementasi SIAK di Disdukcapil Kota Tual  
Provinsi Maluku

Bapak Bakry Kabalmay, SE menjelaskan bahwa faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi SIAK yaitu faktor internal dan faktor eksternal adalah:

“Kalau yang menghambat kondisi geografis Kota Tual yang jarak yang cukup jauh yang belum ditunjang dengan sarana transportasi yang memadai. Kedua, terbatasnya sumber daya manusia sebagai petugas dan kurangnya jumlah personil yang mempunyai kemampuan dibidang teknologi informasi. Ketiga, belum tersedianya jaringan komunikasi data dan komputer SIAK di tingkat kecamatan dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap adminduk, sehingga penduduk mengurus jika diperlukan dan pengisian formulir pendaftaran penduduk tidak selalu sesuai dengan dokumen kependudukan yang telah ada sehingga sering terjadi perbedaan.”

Bapak Andi Munawir, S.Kom menjelaskan bahwa:

“Kendala yang dihadapi adalah tidak semua jenis data penduduk yang ada dalam *database* dapat ditampilkan seperti jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran, akta perkawinan, kepemilikan paspor dan lain-lain. Walaupun susunan *database* tersusun sistematis akan tetapi kelengkapan data tidak lengkap hal ini dikarenakan semua komponen yang ada pada formulir tidak diisi, sehingga tidak dapat direkam dalam *database*.”

## C. Pembahasan

### 1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Dalam bab ini akan dipaparkan tentang penganalisaan dari seluruh data yang diperoleh selama penelitian, baik melalui studi kepustakaan wawancara maupun melihat dengan langsung fenomena yang ada kaitannya dengan Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di

lapangan, maka akan dilakukan analisa terhadap setiap data yang ada dan fakta yang didapat.

Dilihat dari aspek implementasi sistem informasi administrasi kependudukan dalam hal ini akan dikaji berdasarkan Subarsono (2005:99) menyatakan bahwa keberhasilan atau kegagalan proses implementasi sistem informasi dipengaruhi oleh:

a. Standart dan sasaran kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan yang tercakup dalam Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat dilihat dari beberapa hal yaitu proses tahapan pelaksanaan, manfaat apa yang diterima oleh masyarakat serta apa yang menjadi hambatan pelaksanaan implementasi ini.

Tahapan pelaksanaan merupakan sebuah mekanisme untuk mengatur bagaimana sebuah program itu dijalankan. Dimana ada petunjuk alurnya dimulai dari mana proses awal hingga tahap akhir selesai dilakukan. Tidak terkecuali dengan Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual. Dimana pelaksanaan program ini sudah diatur mekanismenya yaitu dimulai proses sosialisasi berbagai program yang ada kaitannya dengan SIAK di dinas, dilanjutkan pengisian blanko yang dilakukan oleh masyarakat hingga pengeluaran data kependudukan oleh dinas tersebut.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah penulis lakukan dapat dikatakan bahwa tahapan Implementasi Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan ini belum dapat dikatakan berjalan dengan baik di Kota Tual. Karena belum setiap tahapan dilakukan sesuai dengan prosedur dalam petunjuk pelaksanaan. Tahapan pertama, sosialisasi yang dilakukan oleh dinas belum dapat dikatakan maksimal. Jika dibandingkan dengan biaya operasional yang telah dianggarkan untuk sosialisasi maka dapat dikatakan kegiatan ini belum maksimal. Hal ini didukung dengan keadaan nyata dimasyarakat, bahwa belum semua masyarakat yang memahami apa itu SIAK serta apa itu kegunaannya. Maka dari itu untuk tahapan pertama dapat dikatakan belum terlaksana dengan baik.

Tahapan kedua, pengisian blanko yang dilakukan sendiri oleh masyarakat juga belum juga dapat dikategorikan baik. Ini semua merupakan dampak secara tidak langsung dari kurang berjalan dengan baiknya proses sosialisasi kepada masyarakat. Karena dalam proses sosialisasi itu seharusnya juga petugas menjelaskan apa itu SIAK serta bagaimana proses pelaksanaannya termasuk pengisian formulir atau blanko data kependudukan. Selain dari itu juga terdapat beberapa alasan lain mengapa tahapan ini tidak berjalan dengan baik, yaitu rendahnya pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat dalam pengisian formulir untuk data kependudukan tersebut. Akan tetapi masalah ini dapat diatasi dengan bantuan atau penempatan petugas pada loket-loket hingga masyarakat jika mengalami kendala dapat langsung bertanya pada petugas.

Tahapan selanjutnya adalah tahapan pemrosesan data tersebut. Pada tahapan ini, pihak yang bersangkutan dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah berusaha semaksimal mungkin. Terbukti dinas telah berusaha membuat standar mutu pelayanan mereka bahwa data kependudukan akan siap dalam jangka waktu 3 hari untuk Kartu Tanda Penduduk, dan 2 hari Kartu Keluarga serta tidak dipungut biaya. Sedangkan untuk pemrosesan data kependudukan untuk pembuatan akta kelahiran, akta kematian, serta akta perkawinan waktu paling lama adalah 2 hari dan biayanya tergantung dengan status dari kewarganegaraan masyarakat tersebut.

Dari pernyataan di atas dapat diambil sebuah gambaran bahwa pelaksanaan proses tahapan implementasi SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual telah berupaya semaksimal mungkin, walaupun belum dapat dikatakan maksimal. Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan mengenai bagaimana proses sosialisasi hingga proses pembuatan data kependudukan tersebut. Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual bahwa pelaksanaan program ini belum maksimal.

Keberhasilan ataupun kekurangan dalam setiap tahapan program ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk pelaksanaan Implementasi SIAK selanjutnya. Kelancaran pelaksanaan setiap tahapan implementasi SIAK tidak terlepas dari peran dan juga kerjasama antar pihak pelaksana dan juga masyarakat. Sasaran Implementasi SIAK ini adalah pencapaian

tertib administrasi. Tertib administrasi yang dimaksud adalah setiap warga negara yang telah dianggap dewasa atau cukup umur, memiliki identitas yang resmi dan terdaftar di Depdagri. Serta setiap peristiwa kependudukan yang ada di Kota Tual di daftarkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Ini mengindikasikan bahwa sasaran dari program ini belum sepenuhnya tercapai sesuai dengan tujuannya.

Sedangkan berbicara mengenai manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dari implementasi SIAK ini adalah mereka dapat dengan cepat mengurus data kependudukan yang mereka perlukan tanpa harus membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang besar. Disisi lain dengan implementasi SIAK ini diharapkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil akan menjalin kerja sama dengan dinas lain yang terkait dalam berbagai program yang telah dibuat pemerintah. Sebagai contoh jika Dinas Kesehatan ingin membuat program pengobatan gratis, maka data penduduk yang dapat menerima program tersebut dapat diambil langsung dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Akan tetapi untuk manfaat ini belum dapat dirasakan oleh masyarakat.

#### b. Sumber Daya

Di samping standar pelaksanaan dan sasaran implementasi SIAK, yang perlu mendapat perhatian dalam proses implementasi adalah masalah sumber daya. Karena sumber daya merupakan merupakan faktor utama dalam melaksanakan dan merealisasikan jalannya suatu program. Tak terkecuali dengan dana yang dibutuhkan, peralatan yang akan

digunakan selama proses implementasi hingga sumber daya manusia yang tergolong mampu dan cakap dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan penulis serta melihat kenyataan yang ada di lapangan maka dapat dinyatakan bahwa sumber daya baik dana, peralatan dikategorikan sudah baik. Dapat dilihat dari ketersediaan peralatan (sarana dan prasarana) yang digunakan selama proses implementasi SIAK telah ada dan dalam kondisi yang baik. Baik dana yang dibutuhkan telah dianggarkan dalam anggaran belanja dan pendapatan daerah.

Demikian juga dengan sumber daya manusia yang melaksanakan program itu dimulai dari proses sosialisasi, hingga tahap akhir juga dapat dikatakan baik. Hanya saja masih tetap terus dilakukan pembenahan agar dapat terus menjawab kebutuhan masyarakat. Sumber daya harus tetap mendapat pelatihan dan penambahan personil yang berkompeten dibidangnya. Agustino (2006:142) menjelaskan bahwa sumber daya merupakan keberhasilan proses implementasi yang dipengaruhi dengan pemanfaatan sumber daya manusia, biaya, dan waktu. Sumber-sumber tersebut sangat diperlukan untuk keberhasilan suatu implementasi yang dibuat oleh pemerintah.

c. Komunikasi

Sebelum sebuah kebijakan diimplementasikan, pelaksana kebijakan harus menyadari bahwa suatu keputusan yang telah dibuat dan perintah

untuk melaksanakannya telah dikeluarkan, sehingga mereka bekerja dengan memiliki wewenang masing-masing. Disini peran komunikasi sangat penting untuk mensinergikan setiap aktifitas. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi yang akurat, jelas, konsisten, menyeluruh serta koordinasi antara instansi-instansi terkait dalam proses implementasi dan bentuk koordinasi yang dilakukan apakah koordinasi horizontal, vertikal, maupun diagonal.

Kemudian agar implementasi menjadi efektif, maka mereka yang tanggung jawabnya adalah untuk mengimplementasikan sebuah program mesti tahu apa yang seharusnya mereka kerjakan. Komunikasi dalam implementasi SIAK meliputi komunikasi internal pelaksana dan komunikasi eksternal dalam hal ini sosialisasi kepada masyarakat dan hubungan dengan dinas atau institusi lain. Komunikasi antar pelaksana implementasi SIAK dapat dilihat dari bagaimana koordinasi dan juga kerja sama antar pelaksana. Dan secara umum komunikasi antar pelaksana dapat dikatakan sudah cukup baik dan berjalan dengan lancar. Dimana antar pihak saling memberikan informasi, masukan dan juga sering terlibat dalam pembahasan permasalahan yang menyangkut implementasi SIAK.

Hal ini didukung dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pihak yang terlibat dalam implementasi SIAK sudah menunjukkan komunikasi yang efektif, dan koordinasi yang lancar. Dimana ada kejelasan, pihak mana yang harus melapor pada siapa, serta bagaimana

koordinasi dan kerjasama untuk memberikan pelayanan yang baik dalam bidang administrasi kependudukan. Sedangkan komunikasi eksternal yaitu koordinasi dan sosialisasi dengan masyarakat. Komunikasi eksternal yang dibangun antar para pelaksana dengan masyarakat sudah ada akan tetapi belum berjalan efektif dan baik. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya warga masyarakat yang belum mengetahui tentang program ini, apa yang menjadi tujuannya, bagaimana prosesnya serta manfaat yang mereka alami.

Pernyataan ini juga didukung oleh hasil wawancara dengan seksi informasi administrasi kependudukan yang menyatakan bahwa sosialisasi yang dilakukan untuk masyarakat dinilai kurang efektif. Dari itu untuk itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil membuat sebuah terobosan sosialisasi dengan berkoordinasi dengan pemuka-pemuka agama serta pemuka adat, karena adanya stigma yang tertanam dalam masyarakat untuk lebih mempercayai apa yang dikatakan oleh pemuka agama dan pemuka adat mereka. Diharapkan dengan adanya terobosan ini akan lebih mensukseskan program ini.

Komunikasi eksternal lainnya adalah koordinasi yang dijalin dengan dinas lain. Untuk komunikasi eksternal ini sudah dijalankan melalui koordinasi dengan beberapa dinas lain. Akan tetapi belum akuratnya data mengakibatkan kegiatan tidak dapat berjalan dengan lancar. Dikarenakan seharusnya dinas menjalin koordinasi dengan dinas lain untuk mengintegrasikan berbagai data kependudukan dalam rangka

melanjutkan berbagai program pembangunan. komunikasi memegang peranan penting bagi berlangsungnya koordinasi implementasi. Wahab (2005:77) mengungkapkan bahwa koordinasi bukanlah sekedar menyangkut persoalan mengkomunikasikan informasi ataupun membentuk struktur-struktur administrasi yang cocok, melainkan menyangkut pula persoalan yang lebih mendasar, yaitu praktik pelaksanaan implementasi. Selain itu, komunikasi memiliki beberapa macam dimensi antara lain: dimensi transformasi atau penyampaian informasi kebijakan publik, kejelasan, dan konsistensi (Widodo, 2007:97). Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.

Dari hasil pengamatan penulis dari proses sosialisasi dan berbagai koordinasi yang dilakukan maka dapat disimpulkan komunikasi telah dilakukan dan dikerjakan dengan baik, akan tetapi harus tetap dioptimalkan agar dapat mencapai tujuan utama dari berjalannya program ini.

#### d. Karakteristik Agen Pelaksana.

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat dalam implementasi SIAK. Hal ini sangat penting karena implementasi SIAK akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen

pelaksana. Selain itu cakupan atau luas wilayah implementasi SIAK perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi SIAK, maka seharusnya semakin banyak pula agen yang dilibatkan.

Dalam implementasi SIAK, agen pelaksana yang mengoperasikan SIAK dibagi menjadi dua, yaitu operator dan administrator. Operator, ditempatkan pada setiap bidang. Namun, tidak semua bidang terdapat operator SIAK. Berdasarkan hasil penelitian, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual bidang yang ditempatkan petugas operator adalah Bidang Data dan Dokumen Kependudukan, Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil serta ditambah dengan operator yang ditempatkan di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) yang tersebar di 5 kecamatan di Kota Tual. Sedangkan bidang Pengendalian Penduduk dan Sekretariat tidak memiliki petugas operator.

Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Tual memiliki 6 operator SIAK yang ditempatkan pada masing-masing bidang dan ditambah dengan 2 operator pada setiap kantor TPDK di Kota Tual. Sedangkan untuk administrator SIAK, hanya terdapat 1 petugas. Hal tersebut karena menyangkut kerahasiaan dan tugas yang berbeda dengan operator. Menurut narasumber, tugas dari operator yaitu menginput dan mengakses data kependudukan untuk selanjutnya dicetak menjadi dokumen kependudukan. Sedangkan tugas dari administrator yaitu untuk mengolah database kependudukan, melakukan perubahan data apabila

terjadi kesalahan serta melakukan pemeliharaan database secara berkala. Dapat disimpulkan bahwa untuk hak akses, administrator memiliki hak yang lebih tinggi dibandingkan dengan operator.

Berkaitan dengan kerahasiaan dan hak akses, tidak semua pegawai berhak untuk mengakses data SIAK. Hal tersebut sudah diatur kewenangannya. Hanya petugas operator dan administrator yang memiliki hak untuk mengakses. SIAK dilengkapi dengan *log-in password* sehingga hanya petugas yang berwenanglah yang bisa mengakses sesuai dengan username dan password masing-masing. Sebagai program yang bersifat teknis, para petugas operator SIAK diberikan pelatihan dengan istilah bimbingan teknis untuk mengetahui operasionalisasi SIAK. Untuk bimbingan teknis, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual mengadakan beberapa kali. Hal tersebut karena seiring berjalannya waktu terjadi perkembangan aplikasi SIAK beserta peningkatan kualitas jaringan dan infrastruktur yang menjadi semakin baik.

Selain bimbingan teknis juga diadakan peningkatan kemampuan SDM. Peningkatan kemampuan SDM dilakukan setiap 6 bulan sekali yang di laksanakan oleh para operator SIAK dinas dan TPKD. Pelaksanaannya dilakukan dengan melakukan diskusi atau sharing pengalaman dan kesulitan kesulitan yang dihadapi selama penerapan SIAK di lapangan.

Agen pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual dalam penerapan SIAK sudah baik. Dengan diadakannya pendidikan dan pelatihan pegawai dalam bentuk bimbingan teknis akan meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan SIAK. Selain itu juga diadakan peningkatan kemampuan SDM setiap 6 bulan sekali dengan melakukan *sharing* mengenai kendala yang dihadapi di lapangan.

## **2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Implementasi SIAK**

### **a. Faktor Pendukung**

#### **1) Regulasi**

Tahap pertama dalam pelaksanaan SIAK adalah adanya landasan hukum atau peraturan perundang-undangan yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam implementasi SIAK. Implementasi SIAK merupakan kebijakan pemerintah pusat dan menurut peraturan perundang-undangan yang ada harus dilaksanakan di daerah tertentu

#### **2) Penataan Kelembagaan**

Salah satu bagian dalam mengimplementasikan SIAK yakni diperlukan badan atau organisasi yang melaksanakan kebijakan tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan ini merupakan instansi pelaksana dalam menyelenggarakan urusan adminduk.

#### **3) Penyediaan Sarana dan Prasarana**

Dukungan implementasi SIAK di KotaTual yang berasal dari Departemen Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan telah memberikan bantuan stimulan berupa sarana dan

prasarana utama serta pendukung SIAK yang diserahkan kepada Pemerintah Kota Tual diantaranya beberapa perangkat komputer dan peralatan lain yang mendukung.

#### 4) Dukungan *Stakeholder*

Dukungan *stakeholder* sebagai salah satu kelompok sasaran kebijakan sangat diperlukan dalam proses implementasi SIAK. Adanya dukungan *stakeholder* akan mempermudah atau memperlancar implementasi SIAK. Bentuk dukungan *stakeholder* pada implementasi SIAK di Kota Tual baik dari pihak legislatif maupun pihak eksekutif dalam hal ini Pemerintah Kota Tual. Dukungan dari Pemerintah Kota Tual yang telah menyediakan anggaran dalam rangka implementasi SIAK. Implementasi SIAK juga mendapat dukungan dari para camat, kepala desa/lurah serta tokoh masyarakat dengan membantu mensosialisasikan kepada masyarakat.

#### b. Faktor Penghambat

##### 1) Kondisi Geografis

Terbatasnya infrastruktur yang memadai seperti sarana jalan raya dan transportasi yang kurang memadai bagi masyarakat untuk mencapai tempat pelayanan administrasi kependudukan.

##### 2) Sumber Daya Manusia

Belum tersedianya petugas registrasi di tingkat desa/kelurahan sehingga menyebabkan tidak dilaksanakannya pencatatan dan perubahan biodata penduduk, pencatatan dan pelaporan peristiwa

kependudukan seperti perpindahan penduduk antar desa atau kelurahan dalam satu kecamatan, antar kecamatan dalam satu kota, antar kota dalam satu provinsi atau antar provinsi.

3) Belum tersedianya jaringan komunikasi data di tingkat kecamatan

Keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Tual untuk menyediakan komputer SIAK di kecamatan dan letak geografis yang berupa lautan dan terpencar sehingga cukup sulit untuk membangun jaringan komunikasi data. Hal lainnya dikarenakan terbatasnya sumber daya manusia yang dapat mengelola teknologi informasi dan komunikasi serta terbatasnya sumber daya listrik yang dapat digunakan.

4) Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya Administrasi Kependudukan

Faktor lainnya yang mempengaruhi implementasi SIAK adalah kurang pemahaman masyarakat terhadap pentingnya adminduk. Sebagian masyarakat masih beranggapan bahwa adminduk dan dokumen kependudukan bukanlah merupakan hal yang penting, ini terjadi bahwa masyarakat mengajukan pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan pada saat diperlukan. Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang tata cara dan persyaratan dalam melaksanakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, sehingga pada saat harus sesuai prosedur dan tata cara yang telah ditetapkan, masyarakat merasa dipersulit.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu

1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku.

- a. Standar dan sasaran kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual belum dapat dikatakan berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan belum setiap tahapan dilakukan sesuai dengan prosedur dalam petunjuk pelaksanaan.

- b. Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya baik dilihat dari ketersediaan peralatan (sarana dan prasarana) yang digunakan selama proses implementasi SIAK telah ada dan dalam kondisi yang baik. Demikian juga dengan sumber daya manusia yang melaksanakan program SIAK juga dapat dikatakan baik, akan tetapi dioptimalkan lagi agar sumberdaya yang ada lebih berkompeten dalam melaksanakan tugasnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait adminduk.

c. Komunikasi dan penguatan aktivitas

Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual dalam penyampaian informasi terkait implementasi SIAK sudah berjalan dengan baik dan efektif, akan tetapi harus tetap dioptimalkan agar dapat mencapai tujuan utama dari berjalannya program tersebut.

d. Karakteristik Agen Pelaksana

Karakteristik agen pelaksana SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual secara umum struktur organisasi, pembagian tugas dan wewenang, serta kesesuaian pelaksanaan program dengan ketentuan yang telah diatur sudah berjalan dengan baik, meskipun masih ada kekurangan-kekurangannya.

2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku

a. Faktor Pendukung

1) Regulasi

Pelaksanaan SIAK memiliki landasan hukum atau peraturan perundang-undangan serta perda yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam implementasi SIAK.

2) Penataan Kelembagaan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan merupakan instansi pelaksana dalam menyelenggarakan urusan adminduk yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007

### 3) Penyediaan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana utama dengan baik yang digunakan sebagai pendukung SIAK beberapa perangkat komputer dan peralatan lain yang mendukung implementasi SIAK di Kota Tual.

### 4) Dukungan *stakeholder*

Dukungan *stakeholder* sebagai salah satu kelompok sasaran kebijakan sangat diperlukan dalam proses implementasi SIAK. Selain dukungan baik dari pihak legislatif maupun pihak eksekutif dalam hal ini Pemerintah Kota Tual, dukungan dari para camat, kepala desa atau lurah serta tokoh masyarakat sangat membantu terutama dalam mensosialisasikan kepada masyarakat.

## b. Faktor penghambat

### 1) Kondisi geografis

Kondisi geografis Kota Tual dengan yang jarak yang cukup jauh dan belum ditunjang dengan sarana transportasi yang memadai

### 2) Sumber Daya Manusia

Kurangnya sumber daya manusia yang mampu menjalankan berbagai peralatan informatika yang dipergunakan selama implementasi sehingga menyebabkan tidak maksimalnya pelaksanaan administrasi kependudukan.

### 3) Belum tersedianya jaringan komunikasi data

Belum tersedianya jaringan komunikasi data dan komputer SIAK di tingkat kecamatan dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap

adminduk, sehingga penduduk mengurus jika diperlukan dan pengisian formulir pendaftaran penduduk tidak selalu sesuai dengan dokumen kependudukan yang telah ada sehingga sering terjadi perbedaan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil temuan dilapangan terkait Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual, maka penulis ingin memberikan masukan atau saran, yaitu:

1. Untuk lebih mengoptimalkan lagi tahapan-tahapan yang telah dilakukan agar sesuai dengan sasaran kebijakan yang ada, mengingat sasaran kebijakan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual belum berjalan dengan baik.
2. Sumber daya harus tetap mendapat pelatihan dan penambahan personil yang berkompeten di bidangnya agar dapat terus menjawab kebutuhan masyarakat.
3. Diharapkan sebaiknya agar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual melakukan sosialisasi kebijakan tentang SIAK dengan memanfaatkan media informasi seperti Facebook dan Twitter karena mengingat orang lebih cenderung mendapatkan informasi secara online ketimbang harus mengikuti sosialisasi yang di adakan oleh pihak kelurahan maupun kecamatan.
4. Lebih memaksimalkan lagi jangka waktu pengurusan dokumen sebisa mungkin agar tepat waktu atau bahkan bias lebih cepat karena permintaan

kebutuhan masyarakat selalu berdatangan untuk melengkapi data administrasi kependudukan.

5. Memberikan pembinaan dan arahan tugas yang jelas dari pimpinan instansi mengenai fleksibilitas atau improvisasi dalam bertugas, mengingat adanya kemungkinan munculnya masalah-masalah tidak terduga di tengah pelaksanaan implementasi SIAK.
6. Perlu adanya pengusulan hak akses dari daerah ke pusat dalam proses validasi data kependudukan atau penghapusan data kependudukan supaya penerbitan adminduk dapat dilakukan dengan cepat, sebab kondisi geografis Kota Tual yang memiliki beberapa jumlah kecamatan yang berada di Pulau-pulau kecil belum ditunjang dengan Sarana transportasi yang memadai.
7. Membangun kerja sama dengan pihak instansi lain seperti pemerintah tingkat kecamatan, pihak pengembangan jaringan internet, komisi pemilihan umum (KPU) dan unit pelaksana distribusi bahan pangan subsidi agar dapat membantu ataupun membutuhkan data kependudukan dari dinas sehingga masyarakat mengetahui akan pentingnya data kependudukan dan tidak mengurusnya jika hanya lagi diperlukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung, CV. Alfabeta
- Davis, Gordon B. 2002. *Management Information Systems: Conceptual Foundation Structure and Development*. Jakarta, PT Prenhalindo
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta, Gaung Persada Press
- Jai, Stefanus Arwandi. 2016. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(1): 34-38
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta, Andi Offset
- Keban, T. Yeremias. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta, Gava Media
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael., & Saldana, Johnny. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edisi 3. USA, Sage Publications.Inc
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, Remaja Rosdakarya
- Nababan, Rosma. 2012. Administrasi Publik dalam Wujud Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Darma Agung*. Medan, 21(1): 1-8
- Nurdin dan Usman. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta, PTRaja Grafindo Persada
- Pasolong, Harbani. 2005. *Metode Penelitian Administrasi untuk Organisasi Profit dan Non Profit*. Makasar, Lembaga Penelitian Universitas Hasanuddin
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung, CV Alfabeta.
- Rusdiana. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung, CV Pustaka Setia

- Satori, Djam'an., dan Komariah, Aan. 2013. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung, Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung, Remaja Rosdakarya
- Supriatna, Tjahya. 1997. *Birokrasi. Pemberdayaan dan Pengentasan Kemiskinan*. Bandung, Jumadits Tsani
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Sunyoto, Danang. 2014. *Sistem Informasi Manajemen (Perspektif Organisasi)*. Yogyakarta, CAPS
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta, Andi Offset
- Syafiie, Inu Kencana., dan Tandjung, Djameludin. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta, PT Rineka Cipta
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta, Erlangga
- Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Wahab, Solichin Abdul. 2005. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang, Bayumedia Publishing

**Dokumen-Dokumen:**

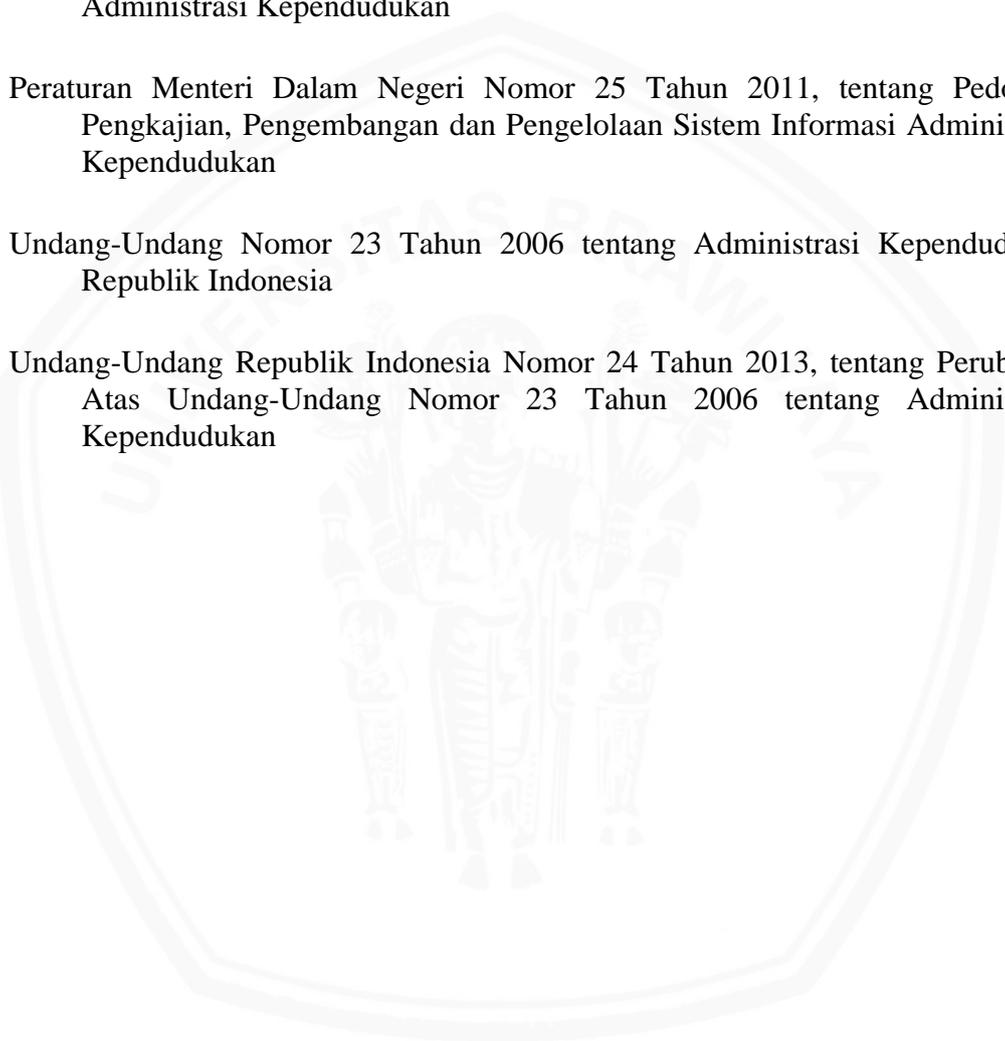
Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011, tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Republik Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan





# **LAMPIRAN**



# KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKANTINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

## PENGAJUAN JUDUL

### PENELITIAN SKRIPSI MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Kumala A. Tamher  
N.I.M : 125030507111013  
Program Studi : Administrasi Publik  
Konsentrasi/Minat : Administrasi Pemerintahan

Dengan ini mengajukan alternatif judul penelitian skripsi sebagai berikut :

- a. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang *Kota Tual 14/1-17*
- b. Upaya Pemerintah Daerah Kota Malang Terhadap Penanganan Permukiman Kumuh (Studi Pada Dinas Badan Perencanaan Pembangunan Daerah ).
- c. Implementasi Prinsip – prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Judul yang terpilih adalah *a/b/c*



Mengetahui,

a.n Dekan Fakultas Ilmu Administrasi

Koordinator Minat Administrasi Pemerintahan

Malang, 20 April 2017

Yang mengajukan

Luqman Hakim, Dr, Drs, M.Sc

NIP. 19560801 198701 1 001

Kumala A. Tamher

NIM. 125030507111013

*Catatan: 1) Mhs datang dan keir mudi ~~...~~ pendahuluan tt fenomena a. 28/4-17 AA*

*2) skripsi diprintes keir copy + dilain hari skripsi 2/1-17 AA*

ransitory ub.ac.id  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA



# KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id

E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 16619...../UN10.F03.11.11/ /PP/2017

Lampiran : 1 Eksemplar

Perihal : **Permohonan Komisi Pembimbing**

Kepada : Yth. Siswidiyanto, Dr, Drs, MS

Dosen Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

Malang

Sehubungan dengan kegiatan pembimbingan mahasiswa S-1 Program Studi Administrasi Pemerintahan Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, maka kami mohon kesediaan saudara sebagai Ketua Komisi Pembimbing dari mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Kumala A. Tamher

NIM : 125030507111013

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pemerintahan

Judul Skripsi : Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual

Terlampir kami sampaikan formulir persetujuan komisi pembimbing dan apabila telah diisi mohon segera dikembalikan ke Prodi S1 Administrasi Pemerintahan .

Demikian atas perhatian dan kerjasama saudara kami sampaikan terima kasih.

Malang, 6 Oktober 2017

a.n. Dekan

Koordinator Minat Administrasi Pemerintahan



**Lugman Hakim, Dr, Drs, M.Sc**

**NIP. 19560801 198701 1 001**



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

### PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Dengan ini menyatakan bersedia/tidak bersedia\* menjadi pembimbing mahasiswa yang tertera sebagai berikut :

Nama : Kumala A. Tamher

NIM : 125030507111013

Program Studi : Administrasi Pemerintahan

Judul Skripsi : Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual.

No.	Nama Komisi Pembimbing	Pembimbing	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Siswidiyanto, Dr, Drs, MS	Ketua		6/10 2017

Malang, 6 Oktober 2017

a.n. Dekan

Koordinator Minat Administrasi Pemerintahan



**Luqman Hakim, Dr, Drs, M.Sc**

**NIP. 19560801 198701 1 001**

Formulir dibuat rangkap 4 untuk :

1. Mahasiswa
2. Ketua dan Anggota Komisi Pembimbing
3. Program Studi



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor : ~~16620~~ /UN10.F03.11.11/ /KP/2017

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang dengan ini menugaskan kepada :

Nama : Siswidiyanto, Dr, Drs, MS.  
NIP : 19600717198601 1 002  
Pangkat/Golongan : Penata Tingkat I / III d  
Jurusan : Administrasi Publik

untuk bertindak selaku :

**KETUA KOMISI PEMBIMBING PENYUSUNAN SKRIPSI**

Nama : Kumala A. Tamher  
NIM : 125030507111013  
Jurusan : Administrasi Publik  
Prodi : Administrasi Pemerintahan  
Judul Skripsi : Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, dan penuh tanggung jawab.

Malang, 6 Oktober 2017

a.n. Dekan

Koordinator Minat Administrasi Pemerintahan



**Luqman Hakim, Dr, Drs, M.Sc**

**NIP. 19560801 198701 1 001**

Formulir dibuat rangkap 4 untuk :

1. Mahasiswa
2. Ketua dan Anggota Komisi Pembimbing
3. Program Studi



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 4264 /UN10.F03.11.11/P/2018  
Lampiran : -  
Perihal : Persetujuan Ujian Seminar Proposal Penelitian

Yang bertanda tangan di bawah ini, komisi pembimbing menyetujui ujian seminar proposal penelitian skripsi mahasiswa:

Nama : Kumala A. Tamher  
NIM : 125030507111013  
Prodi : Administrasi Pemerintahan  
Judul Skripsi : Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku.  
Hari : Rabu  
Tanggal : 4 April 2018  
Waktu : 10.30 – 12.00 Wib  
Tempat : Ruang B5.2 Lantai 5 Gedung B

No.	Nama Komisi Pembimbing	Tanda Tangan	Tgl. Persetujuan
1	Siswidiyanto,Dr, Drs, MS		2/4 2018

Malang, 29 Maret 2018  
a.n. Dekan  
Ketua Jurusan Administrasi Publik



**Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Phd**  
NIP.19670217 199103 1 001

Catatan: dibuat rangkap 3

1. Mahasiswa
2. Program Studi
3. Arsip TU



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKANTINGGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 4204 /UN10.F03.11.11/P/2018  
Lampiran :-  
Perihal : Undangan Seminar Proposal Penelitian Skripsi

Kepada : Yth. Siswidiyanto, Dr, Drs, MS  
(Ketua Komisi Pembimbing)  
Program Studi Administrasi Pemerintahan  
Jurusan Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya

Bersama ini kami mengharap kehadiran Bapak pada ujian seminar proposal penelitian skripsi dari mahasiswa :

Nama : Kumala A. Tamher  
NIM : 125030507111013  
Prodi : Administrasi Pemerintahan  
Judul Skripsi : Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku  
Hari : Rabu  
Tanggal : 4 April 2018  
Waktu : pukul 10.30-12.00 Wib  
Tempat : Ruang B5.2 Lantai 5 Gedung B

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Malang, 29 Maret 2018

a.n. Dekan

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



  
**Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Phd**  
NIP.19670217 199103 1 001



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

SARAN-SARAN PERBAIKAN

a) Pendahuluan : (Perlu / ~~Tidak~~ \*) :

emphasise problem terkait implementasi  
SIAK dulu please /

b) Tinjauan Pustaka : (Perlu / Tidak \*) :

c) Metode Penelitian : (Perlu / ~~Tidak~~ \*) :

bagaimana -> bentuk yang  
fokus -> studi gaye -> urut  
plus -> harus ada rujukan / referensi

Malang, 4 April 2018

Komisi Penguji,



**Siswidiyanto, Dr, Drs, MS**

NIP. 19600717198601 1 002





**LAPORAN PELAKSANAAN SEMINAR**

**1. Ringkasan dari Pembahas 1.**

**Uraian :**

1. Perhatikan cover (sesuai buku pedoman)
2. Tambahkan daftar tabel (dituliskan atau ganti judul sebelum gambar/tabel baru setelahnya, cantumkan sumbernya)
3. bab 1 = leterpeduan antar paragraf tidak terpedu, tambahkan empirical masalah dlm latar belakang, minimal 3 kalimat dlm 1 paragraf, masih banyak kalimat asertif (sebaiknya tambahkan data / teori yg dapat mendukung kalimat tersebut, tambahkan aspek teori & (gangan hanya empirical dan normatif saja), cantumkan tabel jumlah penduduk tiap tahunnya min. dari tahun 2005/2010, penulisan bahasa asing dicetak miring, tambahkan kesimpulan paragraf yang menyatakan tentang pengambilan judul penelitian. rumus penelitian sebaiknya pakai kata untuk di awalan kalimat, sistematika pembahasan (pada babnya menggunakan huruf kapital)
4. bab 2 = tambahkan kesimpulan sendiri (sebagian sudah ada sebagian belum dicantumkan jadi di cantumkan lagi)

**2. Ringkasan dari Pembahas 2.**

**Uraian :**

1. cover : Harus perhatikan buku pedoman
2. Margin harus sesuai buku pedoman skripsi
3. Daftar tabel : cantumkan jika ada di daftar isi. kalo gak ada dihilangkan saja.
4. Format daftar isi diperbaiki lagi sesuai buku pedoman
5. format utk penyusunan babnya (bab 1 pembetulan, bab 2 & bab 3) perhatikan spasi & margin
6. sistematika pembahasan atp sampai 3 bab aja
7. utk bab 2, perhatikan lagi kalimat/kata awalan sbg penghubung kalimat, yak spasi utk barisan baru diperbaiki
8. utk bab 3, kalimat-kalimat yg di uraikan utk kaitan siapa? kalo atkrip & cantumkan nama tokohnya
9. format daftar isi diperbaiki spasinya.

Malang, 4 April 2018

Nama : Kumala A. Tamher  
 NIM : 125030507111013  
 Tanda Tangan :

\* laporan ini dibuat 2 lembar :

1. Program Studi
2. Mahasiswa





**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 7390 /UN10.F03.11.11//PN/2018

Lampiran : -

Hal : Riset/Survey

Kepada : Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil  
Jl. Gajah Mada Kelurahan Lodar El, Kota Tual

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Kumala Anggraini Tamher

Alamat : Perumahan Dinoyo Permata Land No.5 Kec. Lowokwaru  
Kota Malang.

NIM : 125030507111013

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Pemerintahan

Tema : Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku

Lamanya : 2 (dua) minggu.

Peserta : 1 (satu) orang.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 6 Juni 2018

a.n. Dekan

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



**Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Phd**

**NIP. 19670217 199103 1 001**

Formulir dibuat rangkap 4 untuk :

1. Perusahaan
2. Mahasiswa
3. Program Studi
4. Arsip TU



