

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK)
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN**

(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk)

SKRIPSI

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

Oleh

HANUR YULIANTO

NIM : 0810313098



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2012**

MOTTO

Kebanyakan dari kita tidak mensyukuri apa yang sudah kita miliki, tetapi kita selalu menyesali apa yang belum kita capai.

(Schopenhauer)

Tuhan mungkin tidak pernah mengabulkan doa kita, tapi Tuhan memberi kita petunjuk dan jalan untuk mendapatkannya

(John Savique Capone)

Karena,

Tuhan tidak memberikan apa yang kita inginkan, melainkan Tuhan memberikan apa yang kita butuhkan.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya...

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasih dan kusayangi.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Bapak yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Bapak bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ibu dan Bapak yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik,

Terima Kasih Ibu.... Terima Kasih Bapak...

Adikku tersayang "Trikinur Maretandika"

Untuk adikku, tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersamamu, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan, terima kasih atas doa dan bantuan selama ini, hanya karya kecil ini yang dapat aq persembahkan. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi aq akan selalu menjadi yang terbaik...

My Sweet Heart, "Ika Yanuari Arias Santi"

Sebagai tanda cinta kasihku, aku persembahkan karya kecil ini buatmu. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabarannya yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Skripsi ini, semoga engkau pilihan yang terbaik buatku dan masa depanku. Terima kasih "Cie"....

Dosen Pembimbing Skripsiku...

Bapak Drs. Muhammad Shobaruddin, MA dan Bapak Drs. Siswidiyanto, MS selaku dosen pembimbing skripsi saya, terima kasih banyak bapak...saya sudah dibantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari bapak. Terima kasih banyak bapak... bapak adalah dosen favorit saya..

Seluruh Teman - temanku...

Penghuni kost CM 37, Satya, Pengki, Pakde, Febda, Erwin, Rombenk, Karim, Pendit, Sacria, dan teman-teman seperjuanganku di FIA '08, Qubil, Febda, Fahmi, Erwin, Shita, Tarie, Cukong, Vicka, Pipit, Feni, Tya, Ika desi, Indri, dan semua teman-teman kelas F', terima kasih atas dukungan, bantuan dan kerjasama serta candaan kalian, aku tak akan melupakan kalian.

Serta semua pihak yg sudah membantu selama penyelesaian Tugas Akhir ini...

"your dreams today, can be your future tomorrow"

HANUR YULIANTO, SAP

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Implementasi Sistem Informasi Administrasi
Kependudukan (SIAK) sebagai Upaya Peningkatan
Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk)

Disusun oleh : Hanur Yulianto

NIM : 0810313098

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 3 Juli 2012

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



Drs. Muhammad Shobaruddin, MA
19590219 198601 1 001



Drs. Siswidiwanto, MS
19600717 198601 1 002

TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Kamis
Tanggal : 12 Juli 2012
Jam : 11.00
Skripsi atas nama : Hanur Yulianto
Judul : **Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Sinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk)**

DAN DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI:

Ketua



Drs. Muhammad Shobaruddin, MA
19590219 198601 1 001

Anggota



Drs. Siswidiyanto, MS
19600717 198601 1 002

Ketua



Dra. Lely Indah Mindarti, M.Si
19690524 200212 2 002

Anggota



Alfi Haris Wanto, SAP, MAP, MMG
19810601 200501 1 005

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis 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, 3 juli 2012



Nama : Hanur Yulianto

NIM : 0810313098

RINGKASAN

HANUR YULIANTO, 2012, **Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk)**, Drs. Muhammad Shobaruddin, MA ; Drs. Siswidiyanto, MS, 132 + XVI

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

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

Dalam penelitian ini beberapa permasalahan yang dibahas oleh penulis antara lain : Bagaimana implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAK.

Dari hasil penelitian yang menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini dapat digambarkan Sistem dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan setelah diimplementasikannya SIAK pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk menjadi tertata rapi, sederhana, memiliki kepastian biaya serta bisa dipertanggungjawabkan secara normatif. Dengan implementasi SIAK, data kependudukan menjadi terkoordinasi dan terintegrasi, serta tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkat secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

Pada intinya yang menjadi pendukung dan penghambat adalah masyarakat sendiri, tingkat kesadaran akan tertib administrasi kependudukan masih kurang, dan pihak Dinas selaku pelayan publik hanya melakukan pelayanan berdasarkan pelaporan yang dilakukan masyarakat, sehingga untuk mencapai pelayanan yang berkualitas harus didukung oleh partisipasi dari seluruh komponen masyarakat

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

SUMMARY

HANUR YULIANTO, 2012, **Implementation of Population Administration Information System (SIAK) as the Civil Registration Service Improvement Efforts (Studies at Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Nganjuk District)**, Drs. Muhammad Shobaruddin, MA ; Drs. Siswidiyanto, MS, 132 pages + XVI

Administration of society represent main key in the plan early development and process of a policy. To apply a planning of development which is turned to the public interest require complete data of society. But the reality which we find that there are difference pattern and characteristic work path in every governance institution in charge of data of society and also administration of society better.

Concerning the change that happening in the society and also fulfill amenity society demand will in service various document of society civil note and hence government of Nganjuk district in this case is at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil by active pros. Have conducted policy of service of public in area of kependudukan and pencatatan sipil so that be able to handle various problem and of service concerning identity representing credibility with data base program. Administration of society which it is of course use computer service. This research is conducted to know how growth of service of society at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nganjuk District much more circumstantial applied of SIAK.

In this research some problems studied by writer for example : how implementation of SIAK as the Civil Registration Service Improvement Efforts and what are the support and obstruct factors of implementation of SIAK.

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

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

With this research the prospective gained is at Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Nganjuk District have to continue to conduct development of human resource and also facilities and basic facilities supporter of service society of which can improve the quality of public service efectively and efficient to increase awareness of society for the importance of administration order of society.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya karena skripsi ini dapat penulis selesaikan. Dan tidak lupa shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat Beliau.

Skripsi ini merupakan serangkaian tugas akhir penulis selama mengikuti kuliah dan sebagai salah satu syarat dalam mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Judul yang diambil dalam skripsi ini adalah Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk). Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa keterlibatan dari berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak dan Ibu tercinta atas doa, pengorbanan dan dukungan baik moril maupun materiil yang tidak terbatas
2. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. MR. Khairul Muluk, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

4. Bapak Drs. Muhammad Shobaruddin, MA selaku ketua pembimbing skripsi yang telah memberikan berbagai arahan, masukan, ilmu dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Siswidiyanto, MS selaku anggota pembimbing skripsi yang telah memberikan berbagai arahan, masukan, dan ilmu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Lishandoyo, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk atas kesediaan dan kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak Kukuh Priyono, Ibu Rini Sih Purwanti, Bapak Sadeli, Ibu Iin Purnami, Bapak Argo Santosa, Bapak Wandha Framudia selaku narasumber penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk
8. Dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan berupa saran dan kritik dari semua pihak demi tercapainya kesempurnaan dalam skripsi ini. Akhir kata semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Malang, 2 Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO.....	
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	
TANDA PENGESAHAN.....	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pemerintah Daerah	
1. Definisi Pemerintah Daerah.....	10
2. Fungsi Pemerintah.....	11
B. Pelayanan Publik	
1. Definisi Pelayanan Publik.....	13
2. Asas – Asas Pelayanan Publik.....	17
3. Bentuk – Bentuk Pelayanan Publik.....	18
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	19
C. Konsep Sistem Informasi Administrasi kependudukan	
1. Definisi Sistem.....	25
2. Definisi Informasi.....	26
3. Definisi Sistem Informasi.....	27
4. Komponen Sistem Informasi.....	28
5. Sistem Informasi Kependudukan.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Fokus Penelitian.....	37
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	38
D. Sumber dan Jenis Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Instrumen Penelitian.....	40

	G. Analisis Data.....	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian.....	44
	1. Gambaran Umum Kabupaten Nganjuk.....	44
	a. Sejarah Kabupaten Nganjuk.....	44
	b. Kondisi Wilayah Kabupaten Nganjuk.....	45
	c. Kondisi Penduduk Kabupaten Nganjuk.....	48
	d. Kondisi Pemerintahan Kabupaten Nganjuk.....	49
	2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.....	50
	a. Lokasi Instansi.....	52
	b. Dasar hukum Kelembagaan.....	52
	c. Visi, Misi dan Tujuan.....	53
	d. Tugas Pokok dan Fungsi.....	54
	e. Struktur Organisasi.....	55
	f. Sumber Daya Manusia.....	65
	g. Sarana dan Prasarana Instansi.....	67
	h. Jenis – Jenis pelayanan.....	70
	i. Retribusi Layanan.....	72
	B. Penyajian Data.....	73
	1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nganjuk.....	73
	a. Proses persiapan dalam penyelenggaraan program SIAK secara <i>online</i>	73
	(a.) Sumber Daya Manusia.....	73
	(b.) Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	77
	(c.) Sosialisasi.....	80
	b. Pelaksanaan program SIAK secara <i>online</i> dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.....	83
	(a.) Dasar hukum pelayanan administrasi Kependudukan.....	83
	(b.) Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	85
	(c.) <i>Output</i> Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	91
	(d.) Kepuasan Masyarakat.....	95
	2. Faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi SIAK secara <i>online</i> sebagai upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.....	97
	a. Faktor Pendukung.....	97
	b. Faktor penghambat.....	99
	C. Pembahasan.....	100

1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nganjuk.....	100
a. Proses persiapan dalam penyelenggaraan program SIAK secara <i>online</i>	100
(a.) Sumber Daya Manusia.....	100
(b.) Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	102
(c.) Sosialisasi.....	103
b. Pelaksanaan program SIAK secara <i>online</i> dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.....	104
(a.) Dasar hukum pelayanan administrasi Kependudukan.....	104
(b.) Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	105
(c.) <i>Output</i> Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	106
(d.) Kepuasan Masyarakat.....	107
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi SIAK secara <i>online</i> sebagai upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.....	108
a. Faktor Pendukung.....	108
b. Faktor penghambat.....	110
BAB V	
PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	113
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
1	Pemanfaatan lahan di Kabupaten Nganjuk tahun 2010	46
2	Jumlah penduduk Per Kecamatan Menurut Jenis Kelamin Di Kabupaten Nganjuk Tahun 2010	48
3	Pembagian Wilayah Kabupaten Nganjuk Tahun 2010	50
4	Sumber Daya Manusia berdasarkan pangkat/golongan Pegawai	66
5	Sumber Daya Manusia berdasarkan latar belakang Pendidikan	67
6	Sumber Daya Manusia berdasarkan jabatan pegawai	67
7	Retribusi layanan	72



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

No	Judul	Hal.
1	Siklus Pengolahan Data	28
2	Skema Infrastruktur SIAK	35
3	Komponen – komponen analisis data model interaktif	43
4	Peta Kabupaten Nganjuk	45
5	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk	56
6	Prosedur layanan administrasi kependudukan	86
7	Pendaftaran berkas oleh pemohon	87
8	Pendaftaran dan verifikasi berkas oleh petugas	87
9	Entri data dan cetak dokumen kependudukan	88
10	Entri data dan cetak dokumen Catatan Sipil	88
11	Validasi dokumen oleh petugas Validator	89
12	Pengambilan dokumen oleh Pemohon	89
13	pemberitahuan persyaratan dan retribusi	94



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Surat Rekomendasi Penelitian	119
2	Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian	120
3	Tampilan Halaman Utama SIAK	121
4	Tampilan Menu Utama Operator	121
5	Tampilan untuk Cetak/preview KK	122
6	Tampilan Hasil KK	122
7	Tampilan untuk Cetak/Preview KTP	123
8	Tampilan Hasil KTP	123
9	Tampilan Menu Catatan Sipil	124
10	Tampilan untuk Cetak Akta Kelahiran	124
11	Tampilan Hasil Kutipan Akta Kelahiran	125
12	Formulir Permohonan KK	126
13	Formulir Permohonan KTP	127
14	Formulir Pencatatan Kelahiran Umum (umur < 2 bulan)	128
15	Formulir Pencatatan Kelahiran Dispensasi (umur > 2 bulan)	130
16	Curriculum Vitae	132



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang jumlah penduduknya sangat besar 237.641.326 jiwa (www.bps.go.id, 17 Juli 2012). Sebagai negara kepulauan, penduduk Indonesia memiliki persebaran yang tidak merata. Berbagai masalah yang merupakan akibat dari persebaran penduduk yang tidak merata kerap kali muncul dan mendesak pemerintah untuk dapat sesegera mungkin bertindak untuk mengambil sebuah kebijakan.

Disamping itu, faktor pertumbuhan penduduk yang besar dengan persebaran tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk juga menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia. Pertumbuhan penduduk yang pesat dan tidak merata serta tanpa diimbangi dengan pencapaian kualitas SDM yang tinggi mengakibatkan munculnya berbagai permasalahan-permasalahan kependudukan yang antara lain adalah : kemiskinan, kesehatan, pengangguran.

Menyikapi berbagai permasalahan itu pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk mampu membuat pemetaan yang tepat guna menanggulangi masalah kependudukan baik di tingkat lokal dan nasional. Data tersebut diperlukan untuk mampu membuat sebuah program dalam rangka: pengendalian jumlah dan pertumbuhan penduduk, pemerataan persebaran penduduk.

Tetapi hingga saat ini perolehan data kependudukan di Indonesia masih sangat tergantung pada hasil sensus dan survei atau data administrasi yang diperoleh secara periodik dan masih bersifat agregat (makro). Kebutuhan data mikro penduduk untuk identifikasi calon pemilih pemilu, penyaluran dana jaringan pengaman sosial, bantuan untuk penduduk miskin, beasiswa untuk wajib belajar dan kegiatan perencanaan pembangunan dirasakan masih belum akurat karena tidak diperoleh dengan cara registrasi. Atas dasar pertimbangan tersebut maka diperlukan petunjuk pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk.

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan. Hal itu sejalan dengan pendapat Lukman yang mendefinisikan pelayanan sebagai “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”(Lukman, 2000:8). Sebagai salah satu langkah untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah mulai membuat sebuah kebijakan dengan mengadakan program yang dahulu dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) yang dibuat sekitar tahun 1996. SIMDUK adalah sebuah kebijakan yang diterapkan di daerah

kabupaten/kota, dan ditujukan untuk menangani status kependudukan dengan segala perubahannya. SIMDUK itu sendiri merupakan suatu aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Sensus Penduduk, dan Demografi Penduduk. Aplikasinya dapat digunakan untuk mengelola data kependudukan pada kecamatan atau kelurahan yang lokasinya terpisah, akan tetapi karena didasarkan pada basis internet maka dapat dikumpulkan di satu titik yaitu *Internet Data Center*.

Pada pelaksanaannya di lapangan ternyata didapati berbagai kelemahan SIMDUK sebagai sebuah sistem untuk mengelola data kependudukan. Dimana masih banyak terdapat pemalsuan identitas karena disebabkan kurang detailnya data-data mengenai penduduk. Berdasarkan berbagai evaluasi terhadap kebijakan SIMDUK ini pemerintah merasa perlu menggantinya dengan sebuah kebijakan yang baru. Kebijakan baru itu tentunya juga lebih menjawab segala kebutuhan yang diperlukan untuk melengkapi data kependudukan. Untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah membuat suatu sistem baru yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil di dalam menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan.

SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. 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.

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

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 13 tentang Nomor Induk Kependudukan (NIK), maka pemerintah mengeluarkan sebuah peraturan baru yang tertuang dalam PP Nomor 37 Tahun 2007 yang memuat tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Terdapat empat substansi pokok dalam Undang – undang No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, Pertama, aturan tentang hak dan kewajiban penduduk. Dalam substansi ini menjelaskan bahwa penduduk mempunyai hak mendapat pelayanan yang sama dalam penertiban dokumen kependudukan. Kedua, UU administrasi kependudukan mengatur tentang

pendaftaran penduduk secara detail, mulai dari perubahan alamat, perpindahan penduduk di dalam maupun di luar wilayah Indonesia sampai dengan penerbitan NIK, KTP dan surat keterangan kependudukan dan catatan sipil lainnya. Ketiga, pengaturan tentang pencatatan sipil. Setiap peristiwa penting yang dialami setiap penduduk akan dicatat. Keempat, UU administrasi kependudukan mengatur pengolahan informasi administrasi kependudukan. Informasi administrasi kependudukan akan diolah melalui sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), sehingga *data base* kependudukan akan selalu dimutakhirkan dan dijamin tingkat kebenarannya. Di Kabupaten Nganjuk sendiri program ini dilaksanakan berdasarkan Perda Nomor 09 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan sistem ini. Perda Nomor 09 Tahun 2011 berisi tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Nganjuk.

Salah satu latar belakang dibuatnya sistem ini tentunya untuk mampu melakukan pemetaan yang tepat tentang komposisi penduduk kabupaten Nganjuk, kepadatan penduduk, serta melihat kemajuan apa yang telah mampu dicapai oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan. Tentunya tujuan ini perlu koordinasi dengan dinas lain yang bersangkutan. SIAK diharapkan mampu memberikan Nomor Induk Penduduk yang telah terdaftar di Depdagri untuk memudahkan pemerintah pusat dan daerah guna melihat permasalahan penduduk yang ada serta menjaga agar proyek pembangunan di daerah memang telah tepat sasaran. Namun hingga saat ini masih ada masyarakat Kabupaten Nganjuk yang mempunyai KTP lebih dari

satu dengan nomor induk kependudukan yang berbeda pula, masalah lain yang terjadi adalah masih banyak keluarga yang masih menggunakan Kartu Keluarga (KK) lama dengan NIK lama pula, sehingga pemerataan penduduk masih belum bisa dipastikan secara valid dan akurat. Selain itu masyarakat yang terdapat di wilayah pelosok Kabupaten Nganjuk sering kali belum terjangkau pelayanan publik yang disediakan pemerintah daerah seperti kesehatan dan pendidikan sehingga belum tercapai pelayanan publik yang layak yang seharusnya menjadi tanggung jawab pemerintah.

Mengingat penerapan SIAK sebagai peningkatan pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi kependudukan bagi seluruh masyarakat Kabupaten Nganjuk sangat penting dan perlu untuk dilaksanakan dan dikembangkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam terkait persoalan tersebut dengan judul, **“Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk)”**.

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah sangat penting dalam suatu penelitian agar diketahui arah jalan penelitian tersebut. Agar penelitian dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, maka penulis harus merumuskan masalahnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nganjuk?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat implementasi SIAK sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya suatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai. Adapun tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana implementasi SIAK sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan pada di Kabupaten Nganjuk dan secara khusus tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nganjuk
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi SIAK sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nganjuk.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Akademis

penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmiah dan sebagai bahan referensi maupun pembandingan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian di bidang yang sama.

2. Kontribusi Praktis

penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau referensi bagi aparat Dinas Kependudukan Kabupaten Nganjuk dalam hal pelaksanaan SIAK di Kabupaten Nganjuk.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai skripsi ini, di bawah ini di sampaikan pokok-pokok pembahasan yang ada dalam setiap bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan teori-teori yang digunakan dalam disiplin ilmu administrasi yang ada kaitannya dengan hal ini mengenai masalah implementasi sistem informasi administrasi kependudukan sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan bagaimana penelitian akan dilaksanakan. Metode penelitian meliputi fokus penelitian yaitu masalah yang menjadi perhatian utama untuk diteliti, sumber data yaitu orang yang terlibat dalam penelitian, teknik pengumpulan data yaitu cara - cara yang akan digunakan untuk mengumpulkan

data yang diperlukan, instrumen penelitian yang menerangkan alat yang akan digunakan dalam menggali dan menganalisa data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang data-data yang diperoleh selama penelitian berlangsung sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selain itu juga dimuat tentang gambaran umum Kabupaten Nganjuk. Dalam bab ini juga dipaparkan pembahasan untuk membahas hasil penelitian berdasarkan teori-teori yang berhubungan dengan apa yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pemerintah Daerah

1. Definisi pemerintah Daerah

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

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

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

Pelaksanaan *Local Government* memberikan manfaat bagi masyarakat setempat dalam akses mendapatkan pelayanan publik karena lebih dekat dan

dianggap lebih mengetahui keadaan riil masyarakat setempat daripada pemerintah pusat. Hal tersebut juga menjadi pelatihan pendidikan politik bagi masyarakat hingga dapat berkontribusi dalam demokratisasi nasional. Tersedianya barang kebutuhan publik dengan harga yang terjangkau juga merupakan harapan terlaksananya desentralisasi. Namun seiring dengan harapan – harapan positif keberadaan *local government*, ada pula faktor – faktor yang dianggap merugikan bila terlaksananya desentralisasi, diantaranya adalah munculnya kaum – kaum kapitalis karena adanya akumulasi modal, timbulnya konsumsi kolektif sehingga akan dipolitisasi, lembaga – lembaga perwakilan dalam pemerintahan daerah tetap merupakan simbol demokrasi liberal dan tetap akan dikuasai oleh kaum kapitalis. (Muluk, 2002:59)

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

2. Fungsi Pemerintah

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

- 1) *Servicing Function* (fungsi pelayanan), dalam hal ini fungsi pemerintah yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara tidak

diskriminatif dan juga tidak memberatkan. Dimana pemerintah ada dan terbentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil dan tidak diskriminatif dengan kualitas yang sama terhadap semua penerima layanan yaitu masyarakat. Tindakan yang dilakukan pemerintah dalam hal pelayanan haruslah netral, tidak pilih kasih dimana semua orang memiliki hak yang sama, yaitu hak untuk dilayani dan diberi kesempatan yang sama dan hak – hak lainnya yang berkaitan dengan pelayanan.

- 2) *Regulating Function* (fungsi pengaturan), dalam hal ini fungsi pengaturan digunakan bukan hanya pada masyarakat saja, melainkan juga pada pemerintah itu sendiri selaku pembuat kebijakan. Artinya, dalam membuat kebijakan harus lebih dinamis, yang mengatur kehidupan bermasyarakat dan serta mampu memberikan yang terbaik kepada masyarakat.
- 3) *Empowering Function* (fungsi pemberdayaan), dalam hal ini pemerintah memberikan pelayanan dan serta membuat regulasi atau aturan – aturan yang bisa memberikan arti lebih kepada masyarakat. Dimana masyarakat sebagai penerima layanan dan pelaksana dari kebijakan dan aturan yang telah dibuat oleh pemerintah akan mampu dan mandiri dalam menjalankan kehidupannya sebagai warga negara, disamping itu pemerintah lebih berperan sebagai fasilitator dan motivator untuk membantu masyarakat dalam menghadapi dan menjalankan masalah kehidupan dengan harapan kedepan untuk bisa menciptakan suatu bentuk masyarakat yang lebih mandiri yang mampu

menghadapi segala sesuatu dengan tingkat keterlibatan pemerintah yang sangat minim.

B. Pelayanan Publik

1. Definisi pelayanan publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh Instansi, Lembaga, Badan, Dinas serta Kantor Pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintahan.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Maka Sampara Lukman berpendapat, pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. (Lukman, 2001:8). Berdasarkan pendapat tersebut, interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan.

Paimin Napitupulu dalam bukunya yang berjudul *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* mengartikan pelayanan sebagai berikut:

“Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.” (Napitupulu, 2007:164).

Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan.

Sejalan dengan definisi pelayanan di atas Gronroos mendefinisikan pelayanan yaitu:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.” (Gronroos, 1990:27)

Berdasarkan pendapat di atas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan dengan sasaran utamanya adalah kepuasan pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler (2003) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya.

Menelusuri arti pelayanan di atas tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat

juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Sinambela istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kemudian mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. (Sinambela, 2006:5).

Dari definisi publik di atas dapat dikatakan bahwa publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan-peraturan.

Jadi, pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Melengkapi uraian tersebut, ada beberapa definisi pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto bahwa pelayanan publik adalah:

“Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.” (Dwiyanto, 2005:141-145).

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan

hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut.

Pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melibatkan kedua belah pihak untuk saling bekerjasama. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, yakni dengan memenuhi aturan dengan kesadaran dan menghargai administrator publik yang memberikan pelayanan. Suatu instansi pemerintah merasa dihargai dan akan bekerja dengan penuh tanggungjawab dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Sesuai dengan salah satu fungsi utama dari pemerintah yaitu fungsi pelayanan masyarakat, pemerintah dituntut untuk lebih bisa memposisikan dirinya sebagai pelayan masyarakat. Tuntutan-tuntutan dan kebutuhan akan pelayanan masyarakat tersebut pastinya harus diikuti oleh peningkatan kualitas pada masing-masing personil yang melayani. Namun secara praktek tidak dapat dipungkiri masih banyak ditemui bentuk-bentuk pelayanan yang dinilai masih kurang memenuhi standar, sorotan-sorotan negatif dari berbagai kalangan baik dari dalam maupun dari luar negeri seperti masalah pelayanan yang berbelit-belit (*red tape*), kurang responsif, dan lamban semakin menjadikan pemerintah memiliki citra buruk yang berakibat pada menurunnya kepercayaan masyarakat atas kinerja dari

pemerintah. Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pemerintah dan negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Asas-asas pelayanan publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Ibrahim, 2008 : 19-20)

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban; pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; mutu

proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum; dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberikan peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Bentuk – bentuk pelayanan publik

Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warganegara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dalam KepMenPAN No. 63 Tahun 2006 dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

4. Kualitas pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara masyarakat dengan pemerintah. Ketika masyarakat mempunyai suatu urusan / keperluan pada sebuah instansi pemerintah, ia akan merasa senang atau tidak senang saat dilayani oleh petugas. Jika masyarakat merasa senang dilayani oleh petugas tersebut, maka pelayanan petugas sangat memuaskan atau pelayanan petugas berkualitas. Sebaliknya, ketika masyarakat merasa dirugikan aparat akibat pelayanan yang berbelit – belit, tidak terbuka / transparan tentang apa yang diinginkan oleh aparat itu, maka dapat dikatakan pelayanannya tidak berkualitas.

Suatu pertanyaan yang perlu mendapatkan jawaban ialah mengapa masyarakat tidak mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan? Apakah semua persyaratan yang diperlukan telah dilengkapi? Jika semua persyaratan telah dilengkapi tetapi masyarakat tidak mendapat pelayanan yang memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa mungkin terdapat sesuatu yang belum terbaca / belum

terdapat dalam suatu *memorandum of understanding* atau suatu kesepakatan antara pelayan di suatu pihak dan masyarakat dalam proses pelayanan di lain pihak. Untuk mendapatkan jawaban kepastian kualitas pelayanan, diperlukan kesepakatan tentang aturan main pelayanan yang diberikan, baik dari sisi aparatur pemberi pelayanan maupun masyarakat.

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik yang dapat dijadikan teladan dalam hidup bermasyarakat.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas mengandung banyak pengertian, beberapa pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian – pengertian tersebut diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri – ciri apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri – ciri tersebut antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kemudahan mendapatkan pelayanan
4. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang pelayanan, ketersediaan informasi, dll.
5. Atibut pendukung lainnya seperti ruang tunggu, kebersihan, dll.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Tjiptono telah berhasil mengidentifikasi 10 dimensi atau indikator atau kriteria yang menentukan kualitas pelayanan publik. Kesepuluh kriteria tersebut adalah;

1. *Reliability*, terdiri dari kemampuan aparatur dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
2. *Responsiveness*, kemauan atau kesiapan aparatur untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat
3. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
4. *Access*, yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas yang mudah dijangkau, waktu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah untuk dihubungi
5. *Courtesy*, sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan para aparatur
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan masyarakat
7. *Credibility*, sifat jujur dan dapat dipercaya dalam upaya menarik kepercayaan masyarakat
8. *Security*, pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
9. *Understanding knowing the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat
10. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi (Tjiptono, 1996:69)

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah atau swasta sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku yang dapat memberikan kepuasan sesuai dengan standar pelayanan dan asas – asas pelayanan publik.

Mengacu pada beberapa pendapat di atas, maka pelayanan publik yang berkualitas adalah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau konsumen. Pemahaman ini lebih difokuskan pada

segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan yang mana sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas.

Salah satu konsep dasar dalam memuaskan pelanggan, minimal mengacu pada:

1. Keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian dapat memberikan kepuasan dalam penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Acuan dari kualitas seperti dijelaskan di atas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan (*Customer Focused Quality*), sehingga dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, maka kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar. (Abdul Hamid, 2012)

Sejalan dengan hal tersebut di atas, maka untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan), Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya Nomor : 63/2006 menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah difahami dan dilaksdanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, menyangkut :
 - Prosedur/tata cara pelayanan umum.
 - Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
 - Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 - Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
 - Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
 - Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
 - Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat)
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisien, meliputi :

- Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
- Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran.
- Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum.
- Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

C. Konsep Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

1. Definisi Sistem

Susanto berpendapat (2004:18) bahwa “Sistem adalah kumpulan dari sub sistem/bagian/komponen ataupun fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dengan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu”. Lain halnya dengan pendapat Susanto, Jogiyanto mengemukakan bahwa sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen. Definisi sistem menurut Jogiyanto (2005:34) yaitu:

“Definisi sistem dengan pendekatan prosedur sebagai kumpulan dari prosedur – prosedur yang mempunyai tujuan tertentu. Sedangkan definisi sistem dengan pendekatan komponen yaitu sebagai kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu dengan lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu.”

Lebih lanjut dikemukakan oleh Komarudin Sastradipoetra (2001:32), mengemukakan sedikitnya ada enam definisi yang menjelaskan makna sistem, di antaranya:

1. Sistem adalah metode atau urutan yang teratur
2. Sistem adalah metode atau skema (rancangan) yang membimbing atau mengatur
3. Sistem adalah seperangkat doktrin atau prinsip yang terorganisasi, biasanya dirancang untuk menjelaskan susunan atau fungsi dari keseluruhan
4. Sistem adalah sekumpulan objek atau satuan yang tergabung untuk membentuk suatu keseluruhan dan bekerja, berfungsi, atau bergerak saling tergantung dan harmonis

5. Sistem adalah suatu jaringan kerja (*network*) yang terdiri atas prosedur – prosedur yang berhubungan satu sama lain yang bergabung bersama untuk memberikan suatu kegiatan atau untuk mencapai spesifik
6. Sistem adalah suatu keseluruhan yang terdiri atas sejumlah variabel yang berinteraksi

Dari beberapa definisi para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sistem adalah kumpulan komponen atau sekelompok objek yang saling berhubungan dan mempunyai tujuan membentuk suatu kesatuan bekerja, berfungsi, dan bergerak harmonis untuk mencapai tujuan.

2. Definisi Informasi

Pengolahan data meliputi pengumpulan data, pencatatan data, penganalisaan data, penyimpanan data dan penyaluran data kepada pemakai berbentuk informasi yang dibutuhkan oleh pemakai. Informasi sering dikaitkan dengan arti data, Namun arti dari masing-masing kata itu berbeda, akan tetapi sering terjadi kesalah pahaman dalam mengartikan apa informasi dan apa itu data. Data merupakan bahan mentah dari informasi sedangkan informasi adalah hasil dari data yang telah diolah dan mempunyai nilai guna bagi para pengambil keputusan. Definisi data menurut Jogiyanto (2000 : 692) “data adalah data yang sudah diproses menjadi bentuk yang berguna bagi pemakai, dan mempunyai nilai pikir yang nyata bagi pembuatan keputusan pada saat sedang berjalan atau untuk prospek masa depan”. Sedangkan definisi informasi menurut Jogiyanto (2000 :696) “ informasi adalah hasil dari pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat”.

Menurut Sutanta (2003:10) mengemukakan bahwa :

“Informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat tu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang”

Jogiyanto (2005: 37) berpendapat bahwa:

“Informasi dikatakan berguna harus didukung tiga pilar yaitu

1. Relevan, Berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya.
2. Tepat waktu, Berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan.
3. Akurat Berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. *Output* dari suatu sistem informasi yang tidak didukung oleh tiga pilar tersebut tidak dapat dikatakan informasi yang berguna, tetapi merupakan sampah.”

Dari keterangan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa informasi adalah suatu sumber daya hasil dari suatu pengolahan data yang akan memberikan manfaat dalam kegiatan pengambilan keputusan.

3. Definisi Sistem Informasi

Susanto (2004:54) memaparkan bahwa “Sistem Informasi adalah kumpulan dari sub sistem fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna.” Komarudin Sastradipoetra (2001:30) berpendapat bahwa “Sistem Informasi adalah seperangkat prosedur yang terorganisasi dengan sistematis yang jika dilaksanakan akan menyediakan informasi yang dimanfaatkan dalam proses pembuatan keputusan dan proses pengawasan.”

Sistem informasi didefinisikan oleh Sutabri (2005:42) sebagai berikut:

“Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan.”

Tugas dari sistem informasi adalah untuk melakukan siklus pengolahan data. Untuk melakukan siklus ini, maka sebagai suatu sistem diperlukan komponen – komponen tertentu. Telah diketahui data diolah untuk dijadikan informasi yang berguna lewat suatu siklus. Menurut Jogiyanto (2005:40) “Siklus ini disebut siklus pengolahan data atau disebut dengan nama siklus informasi.”



Gambar 1
Siklus Pengolahan Data

Sumber: Jogiyanto, (2005:40)

4. Komponen Sistem Informasi

Komponen dari sistem informasi menurut Susanto (2004:60) adalah:

1. Perangkat Keras (*hardware*), mencakup peranti – peranti fisik seperti komputer dan printer
2. Perangkat Lunak (*software*), atau program sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk memproses data
3. Manusia (*brainware*), semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan dan penggunaan sistem informasi
4. Prosedur (*procedure*), sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki
5. Basis data (*database*), sekumpulan tabel, hubungan dan lain – lain yang berkaitan dengan penyimpanan data
6. Jaringan Komunikasi (*communication network*), sistem penghubung yang memungkinkan sumber (*resources*) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

Sedangkan menurut Jogiyanto (2005:43), sistem informasi mempunyai lima komponen:

1. Masukan (*input*), mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi. Input disini termasuk metode-metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.
2. Model, terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematik yang akan dimanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
3. Keluaran (*output*), Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.
4. Basis data (*database*), Basis data merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di *hardware* dan digunakan *software* untuk memanipulasinya.
5. Kendali (*control*), Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan dapat langsung cepat diatasi.

5. Sistem Informasi Kependudukan

Kependudukan merupakan ilmu yang berhubungan dengan pendaftaran/registrasi, kelahiran, kematian, perkawinan, migrasi dan mobilitas sosial. Kependudukan berhubungan dengan kegiatan bidang administrasi karena bidang kependudukan menyangkut kajian pengumpulan, pengolahan, dan penyajian informasi. Oleh karena itu, dikenal dengan kata administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan perpaduan dari dua kata, yaitu administrasi dan kependudukan. Dengan demikian, secara etimologis administrasi dan kependudukan masing – masing mempunyai arti tersendiri. Menurut Silalahi (2002:05), “Administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali secara keseluruhan dan

dalam maksud hubungannya satu sama lain.” Sedangkan menurut Siagian (1990:23), “Administrasi adalah keseluruhan - keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.”

Dengan demikian administrasi mencakup keseluruhan proses pencapaian tujuan dengan penggunaan sarana – sarannya dan administrasi dapat terjadi dalam usaha apapun sepanjang esensi dan unsure utama di atas dapat ditemui di dalamnya. Administrasi terjadi baik dalam kegiatan pemerintah maupun swasta.

Pengertian kependudukan menurut W.J.S. Poerwadarminta (Nainggolan, 1998:21) adalah 1. Hal (sifat- sifat) sebagai penduduk, 2. Urusan mengenai penduduk.

Dengan demikian, pengertian administrasi kependudukan dari pendapat di atas dapat disimpulkan adalah keseluruhan dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan mengenai urusan penduduk dan secara singkat dapat dikatakan melayani, mengarahkan atau mengatur urusan mengenai penduduk. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1, disebutkan bahwa :

“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Dalam hal ini lembaga yang mengelola merupakan lembaga pemerintahan karena seperti yang telah dijelaskan informasi administrasi kependudukan sangat berguna dan memiliki nilai strategis, hal ini sangat dibutuhkan untuk perencanaan pembangunan nasional baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Kebutuhan ini tidak hanya menyangkut jumlah, tetapi juga komposisi penduduk menurut umur dan jenis kelamin serta karakteristik sosial ekonomi pada saat sekarang, maupun untuk masa yang akan datang.

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

Menurut Wahyudi (2006), upaya tertib administrasi kependudukan tersebut merupakan tugas Negara atau pemerintah sebagai pelayan publik, dan menjadi urusan wajib. Untuk itulah Wahyudi menuliskan beberapa faktor strategis yang harus diatur dan dipersiapkan agar tugas menertibkan administrasi kependudukan dapat berfungsi dan efektif, antara lain meliputi aspek landasan hukum, aspek kelembagaan dan SDM, aspek demografi atau kesadaran masyarakat, serta Aspek penerapan teknologi, pengelolaan data dan registrasi.

1) Aspek Landasan Hukum

Penataan dan penyiapan dukungan peraturan perundang – undangan dalam pelayanan dokumen kependudukan yang sarat nilai hukum adalah sangat fundamental, karena terkait dengan eksistensi Negara. Di samping itu juga hendaknya dapat menjamin perlindungan dan rasa nyaman bagi penduduk untuk mendapatkan kepastian hukum berdomisili di wilayah Indonesia dalam

mengakses dalam mengakses hak – haknya sebagai warga Negara. Peraturan perundang – undangan yang dibutuhkan haruslah tidak diskriminatif, jelas, tidak saling bertentangan dengan peraturan perundang – undangan yang lain dalam pelayanan publik sehingga dapat digunakan sebagai instrument pengendalian penduduk.

2) Aspek Kelembagaan dan SDM

Penataan dan penyiapan dukungan Kelembagaan dan SDM memiliki makna strategis yaitu sebagai salah satu infrastruktur dalam mengimplementasikan amanat peraturan perundang – undangan. Kelembagaan yang ada dari tingkat pemerintah pusat hingga pemerintah daerah haruslah memiliki latar dan ukuran organisasi dengan struktur yang fokus dan konsisten dengan nilai misi pemerintahan sejalan dengan perturan perundang – undangan. Begitu pula dengan SDM pelayan administrasi kependudukan hendaknya pembinaan diarahkan untuk menguasai wawasan dan makna tertib administrasi kependudukan baik pada level kebijakan, maupun level teknis pelayanan, jujur, amanah, serta mampu berkomunikasi efektif dengan masyarakat.

3) Aspek Demografi atau Kesadaran Masyarakat

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

yang menguntungkan bagi masyarakat, dan mengadakan sosialisasi akan pentingnya tertib administrasi kependudukan.

4) Aspek penerapan teknologi, pengelolaan data dan registrasi

Sejalan dengan berkembangnya pemanfaatan teknologi sistem informasi pada organisasi bisnis, pemerintah pun menjajaki kemungkinan penerapannya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensinya. Penggunaan teknologi dalam pengelolaan informasi kependudukan mutlak sangat dibutuhkan karena hal ini akan membantu dalam proses administrasi. Implementasi teknologi sistem informasi di bidang kependudukan sekarang ini berupa aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK), SI AK adalah suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur – prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan. Secara hukum sistem ini sudah dikukuhkan dengan Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Menurut Keppres tersebut pada pasal 1 ayat 3 dikemukakan bahwa :

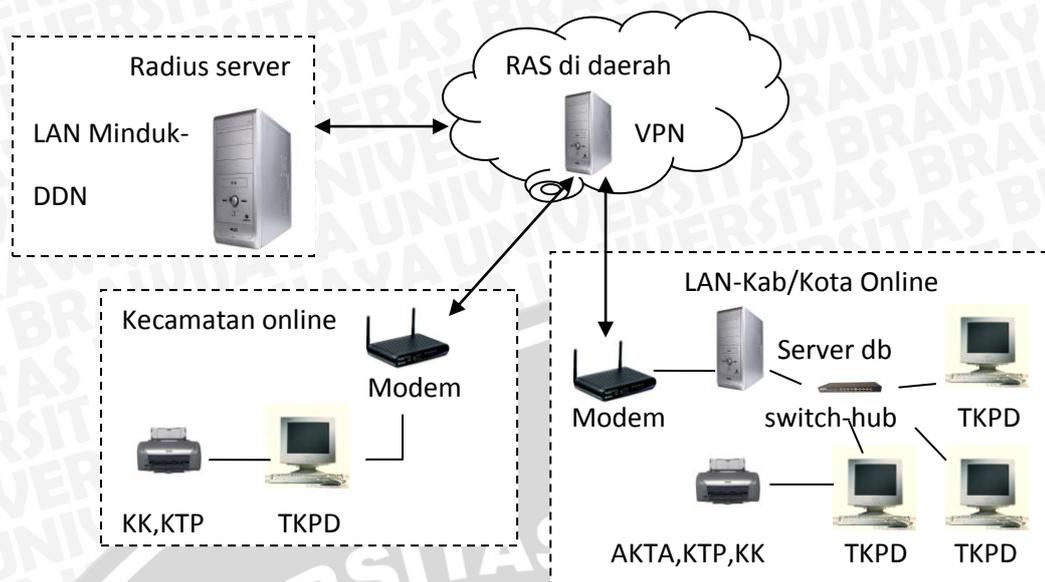
“Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan.”

Administrasi kependudukan meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Berkenaan dengan hal tersebut di atas untuk mempermudah penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan adanya sistem pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang terintegrasi dapat merealisasikan *database* penduduk. Dengan demikian pelayanan yang dihasilkan tidak hanya

sebatas dapat merealisasikan pengumpulan *database* penduduk, tetapi sekaligus memberikan nomor induk bagi setiap penduduk, sehingga dapat mengeliminasi terjadinya kepemilikan identitas ganda. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau SIAK telah mempermudah penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam melakukan pengumpulan, pengolahan data penduduk yang berbasis teknologi informasi. Program pengembangan sistem informasi ini muncul akibat belum tersedianya data kependudukan yang akurat sebagai dasar penyusunan/perencanaan pembangunan. Misalnya, sebelum menentukan program pengentasan kemiskinan, pemerintah daerah mesti kesulitan memperoleh data jumlah penduduk miskin yang akurat dan mutakhir. Antara lain diindikasikan oleh banyaknya KTP ganda yang dapat dimanfaatkan oleh pihak – pihak yang tidak bertanggung jawab dan juga proses identifikasi penduduk masih lemah, ditunjukkan oleh pengurusan pembuatan KTP yang masih dapat diwakilkan oleh orang lain.

Berikut ini merupakan penggunaan skema infrastruktur teknologi sistem informasi kependudukan dalam bentuk aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menurut Setiadi (2007:03)



Gambar 2
Skema Infrastruktur SIAK

Sumber : Setiadi (2007:03)

Pada gambar 2 tersebut, tempat perekaman data kependudukan (TKPD) yang berada di Kabupaten/Kota dan juga kecamatan memiliki koneksi *online* dengan pusat *data center* Dirjen Administrasi Kependudukan di Jakarta. Koneksi jaringan yang dipakai antar simpul adalah *VPN Dial Up*.

Manfaat dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini menurut Hasibun (2006:02) adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan masyarakat yang membutuhkan informasi maupun produk – prosuk kependudukan, misalnya pembuatan KTP, KK, maupun surat kependudukan lainnya.
2. Peningkatan sekuriti produk – produk sistem kependudukan karena adanya sistem *online* dalam pendataan pendaftaran penduduk antara kecamatan – kecamatan dan Pemkot/Pemkab Dati II, dimana kemungkinan pembuatan KTP ganda/pemalsuan diperkecil.
3. Peningkatan kemampuan aparat Pemerintah Daerah dalam penanganan pendaftaran penduduk menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi yang telah menjadi kebutuhan primer bagi Pemerintah Daerah dalam menjalankan aktivitas pelayanan publik.
4. Terbentuknya keseragaman pola nasional dalam hal pendataan, penyajian data kependudukan maupun pelaporan yang mengacu pada elemen dasar kependudukan yang baku.

5. Terbentuknya jaringan informasi kependudukan antara kecamatan, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Propinsi, maupun Pusat di seluruh Indonesia.
6. Informasi data statistik kependudukan untuk keperluan Dinas Biro Statistik Daerah maupun Pusat.

Faktor teknologi dan pengelolaan data merupakan faktor selain manusia yang mempengaruhi *output* pekerja perjam, seperti: bahan baku, metode kerja, kualitas, desain produk, alur kerja, proses produksi, dan pengelolaan. Di samping itu, teknologi mendorong aparat untuk senantiasa mendapatkan informasi baru agar dapat menyesuaikan dan meningkatkan pelayanan, khususnya di bidang administrasi kependudukan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2006:5) “Metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.”

Sehubungan dengan penjelasan diatas, jika dikaitkan dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisa data kualitatif yang mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa dan kejadian yang ada pada masa sekarang dan tidak dibuktikan dengan angka-angka melainkan uraian-uraian.

Dengan demikian maka penggunaan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan jenis penelitian yang cocok untuk mengetahui tentang “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan”.

B. Fokus Penelitian

1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nganjuk

- a. Proses persiapan dalam menyelenggarakan SIAK secara *online* sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan
 - a.) Sumber Daya Manusia/pelaku pelayanan kependudukan
 - b.) Sarana dan Prasarana
 - c.) Sosialisasi
 - b. Pelaksanaan program SIAK secara *online* dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.
 - a.) Dasar hukum
 - b.) Prosedur pelayanan
 - c.) Output pelayanan
 - d.) Kepuasan masyarakat terhadap layanan program SIAK secara *online* yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi SIAK secara *online* sebagai upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan
- a. Faktor pendukung
 - b. Faktor penghambat

C. Lokasi dan Situs penelitian

Lokasi penelitian berkaitan dengan tempat yang dipilih sebagai obyek dari penelitian. Dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih adalah Kabupaten Nganjuk. Sedangkan situs penelitian merupakan tempat di mana peneliti melakukan penelitian dengan mengkaji fenomena yang ada. Maka situs yang dipilih peneliti

dari penelitian ini adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Nganjuk.

D. Sumber dan Jenis Data

Menurut Moleong(2006:8) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah data-data, tindakan dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen.

Jenis data yang digunakan ada dua macam, yaitu:

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yaitu melalui wawancara dengan pihak terkait.

Data primer tersebut berasal dari :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk
 - b. Kasubbag program dan evaluasi
 - c. Kabid Pencatatan Sipil
 - d. Kabid Pengelolaan Data Pembangunan dan Perencanaan Kependudukan
 - e. Kasi Identitas Penduduk
 - f. Kasi Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan
 - g. Petugas loket, operator, verifikator dan validator
 - h. Masyarakat
2. Data sekunder adalah data yang pengumpulannya merupakan data hasil usaha sendiri atau data yang diperoleh bukan dari sumber secara langsung, melainkan sudah dikumpulkan oleh pihak lain atau sudah

diolah. Data sekunder yang diperoleh peneliti dari penelitian ini berasal dari dokumen yang berasal dari :

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti sendiri yang menjadi instrument utama yang turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data dan informasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah :

1. *Interview* / wawancara, yaitu memperoleh data dan informasi dengan cara mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung dengan sumber – sumber data primer
2. Observasi, yaitu kegiatan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap obyek penelitian guna memperoleh data yang aktual dari sumber data.
3. Dokumentasi, kegunaan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan untuk menghimpun dan merekam data yang bersifat dokumentari, seperti foto-foto kegiatan yang menjadi agenda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk terkait permasalahan yang sedang diteliti.

F. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti sendiri, yang merupakan saran pengumpul data utama, terutama pada saat proses wawancara dan analisis data, serta peneliti menggunakan alat panca indera untuk melakukan pengamatan langsung dan pencatatan terhadap fenomena-fenomena permasalahan yang terjadi di lapangan.
2. Pedoman wawancara, merupakan suatu daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada informan. Hal ini dilakukan peneliti untuk mempermudah peneliti dalam melaksanakan pengumpulan data dan juga berfungsi sebagai pengarah dalam proses wawancara dengan informan.
3. Perangkat penunjang lain yang berupa buku catatan dan alat tulis yang digunakan untuk mencatat data yang diperoleh dari lapangan, serta alat dokumentasi seperti kamera.

G. Analisis Data

Sebagaimana diungkapkan oleh bogdan dan Bikken dalam Moleong (2000:248), analisa data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengkoordinasikan data, memilah – milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Adapun metode yang digunakan dalam analisa data ialah data model interaktif (Miles dan Huberman, 1992:16) mengemukakan bahwa analisis terdiri dari tiga alur kegiatan, yaitu :

1. Reduksi data

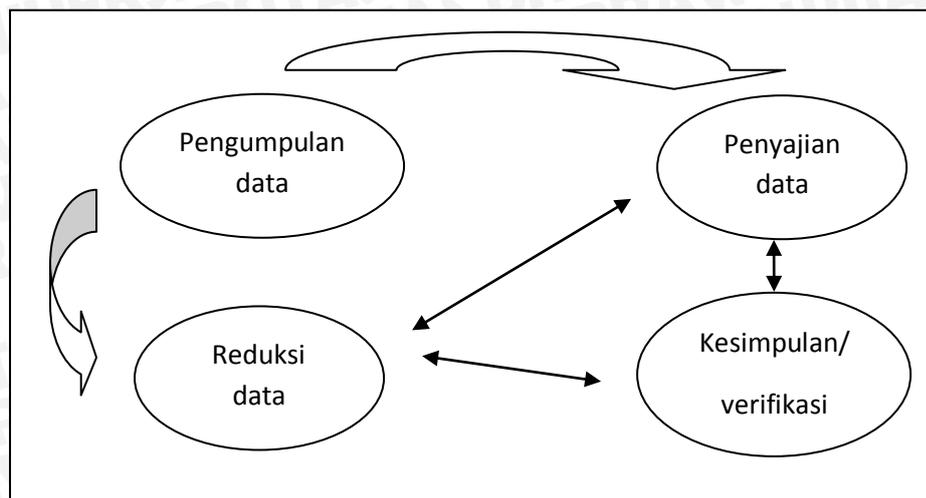
Proses pemilihan, pemberian fokus, penyederhanaan dan transformasi data mentah yang terdapat di lapangan. Hal ini bertujuan untuk mempertajam, menggolongkan, menyortir dan mengorganisasikan data. Dalam penelitian yang akan dilakukan data yang diproduksi meliputi gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Gambaran ini meliputi Lokasi penelitian, alur pikir instansi (tugas pokok dan fungsi, visi, misi, tujuan pembentukan instansi), batas wilayah kewenangan, struktur organisasi, sumber daya manusia, penggunaan dan penerapan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.

2. Penyajian data

Proses penyusunan informasi yang kompleks ke dalam bentuk yang sistematis dan member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Bentuk paling umum yang digunakan berupa teks uraian. Dalam penelitian data yang disajikan meliputi penerapan SIAK di Kabupaten Nganjuk (meliputi jenis – jenis pelayanan kependudukan, dan keefektifan penerapan SIAK), faktor pendukung dan penghambat penerapan SIAK, dampak yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan SIAK.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Merupakan kegiatan akhir dari kegiatan analisis berupa penarikan kesimpulan dengan cara meninjau ulang data – data yang diperoleh di lapangan agar data tersebut valid. Dari proses reduksi data sampai penyajian data kemudian dianalisis kemudian ditarik sebuah kesimpulan penelitian.



Gambar 3 Komponen – komponen analisis data model interaktif

Sumber : Miles & Huberman (1992:20)

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

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Nganjuk

a. Sejarah Kabupaten Nganjuk

Nganjuk dahulunya bernama Anjuk Ladang yang dalam bahasa Jawa Kuno berarti Tanah Kemenangan. Dibangun pada tahun 859 Saka atau 937 Masehi. Berdasarkan peta Jawa Tengah dan Jawa Timur pada permulaan tahun 1811 diperoleh gambaran yang agak jelas tentang daerah Nganjuk. pada peta tersebut ternyata daerah Nganjuk terbagi dalam 4 daerah yaitu Berbek, Godean, Nganjuk dan Kertosono merupakan daerah yang dikuasai Belanda dan Kasultanan Yogyakarta, sedangkan daerah Nganjuk merupakan mancanegara Kasunanan Surakarta. Sejak adanya Perjanjian Sepreh 1830, atau tepatnya tanggal 4 juli 1830, maka semua kabupaten di Nganjuk (Berebek, Kertosono dan Nganjuk) tunduk dibawah kekuasaan dan pengawasan Pemerintah Belanda. Alur sejarah Kabupaten Nganjuk adalah berangkat dari keberadaan kabupaten Berbek dibawah kepemimpinan Raden Toemenggoeng Sosrokoesoemo 1. Dimana tahun 1880 adalah tahun suatu kejadian yang diperingati yaitu mulainya kedudukan ibukota Kabupaten Berbek pindah ke Kabupaten Nganjuk. Dalam Statsblad van Nederlansch Indie No.107, dikeluarkan tanggal 4 Juni 1885, memuat SK Gubernur Jendral dari Nederlandsch Indie tanggal 30 Mei 1885 No 4/C tentang batas-batas Ibukota Tulungagung, Trenggalek, Nganjuk dan Kertosono, Dengan ditetapkannya Kota Nganjuk yang meliputi kampung dan desa tersebut di atas

menjadi ibukota Kabupaten Nganjuk, maka secara resmi pusat pemerintahan Kabupaten Berbek berkedudukan di Nganjuk. (www.nganjukkab.go.id, 4 Juni 2012)

b. Kondisi Wilayah Kabupaten Nganjuk

Secara geografis, Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu kabupaten di Propinsi Jawa Timur yang terletak di bagian barat dari wilayah Propinsi Jawa Timur. Kabupaten Nganjuk terletak pada koordinat $111^{\circ} 5'$ sampai dengan $111^{\circ} 13'$ Bujur Timur dan $7^{\circ} 20'$ sampai dengan $7^{\circ} 50'$ Lintang Selatan. Kabupaten Nganjuk terletak pada ketinggian rata – rata 60 meter sampai 2300 meter di atas permukaan air laut (peta Kabupaten Nganjuk dalam gambar 1). Sementara itu wilayah administrative Kabupaten Nganjuk mempunyai batas – batas wilayah sebagai berikut:

- 1.) Sebelah utara : berbatasan dengan Kabupaten Bojonegoro
- 2.) Sebelah selatan : berbatasan dengan Kabupaten Kediri dan Kabupaten Tulungagung
- 3.) Sebelah timur : berbatasan dengan Kabupaten Jombang dan Kabupaten Kediri
- 4.) Sebelah Barat : berbatasan dengan kabupaten Ponorogo dan Kabupaten Madiun.



Gambar 4 : Peta Kabupaten Nganjuk

Sumber: www.nganjukkab.go.id, 4 Juni 2012

Sedangkan jika dilihat dari topografinya, Kabupaten Nganjuk terbagi menjadi 3 daerah, yaitu:

- 1.) Sebelah barat daya, merupakan daerah pegunungan (lereng Gunung Wilis) dengan ketinggian 1.000 meter sampai dengan 2.300 meter di atas permukaan air laut. Wilayah ini berpotensi untuk tanaman perkebunan dan hortikultural, antara lain: cengkeh, jeruk, durian, mangga dan sayuran – sayuran lainnya.
- 2.) Sebelah utara, merupakan daerah pegunungan Kendeng dengan ketinggian antara 60 meter sampai dengan 300 meter di atas permukaan air laut.
- 3.) Di tengah merupakan daerah dataran rendah dengan ketinggian antara 60 meter sampai dengan 140 meter di atas permukaan air laut. Daerah ini merupakan daerah pertanian, antara lain: padi, jagung, palawija, bawang merah, melon tebu dan sayuran.

Luas wilayah Kabupaten nganjuk adalah 122.433,1 Ha. Dari luas wilayah kabupaten nganjuk tersebut dibagi penggunaannya untuk sawah, perumahan dan pekarangan serta fasilitasnya (kering) dan hutan. Adapun peruntukan lahan di kabupaten nganjuk dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Pemanfaatan lahan di Kabupaten Nganjuk tahun 2011

No.	Klasifikasi Penggunaan Lahan	Luas (Ha)	Persentase (%) dari Luas Kabupaten
1.	Sawah	42.986,40	35,11
2.	Kering	32.439,70	26,50
3.	Hutan	47.007,00	38,39
Jumlah/Total		122.433,10	100

Sumber. www.nganjukkab.go.id Kabupaten Nganjuk dalam Angka / Nganjuk in Figure 2010, 4 Juni 2012

Letak Kabupaten Nganjuk yang berada di lembah Gunung Wilis menyebabkan terjadinya angin lembah yang cukup kencang pada musim – musim tertentu sehingga Kabupaten Nganjuk juga dikenal sebagai kota angin. Kondisi tanah yang rata – rata cukup subur, tidak heran jika sebagian masyarakatnya menggantungkan hidupnya di sektor pertanian. Bahkan sub sektor tanaman pangan khususnya untuk komoditas padi mengalami surplus produksi sehingga menjadikan Kabupaten nganjuk menjadi pemasok beras untuk daerah lain bahkan untuk tingkat nasional.

Dengan berbasis sektor pertanian dengan beras sebagai *central commodity*, salah satu produk unggulan lainnya yang sangat menonjol adalah bawang merah sehingga tidaklah mengherankan apabila Kabupaten nganjuk disebut sebagai salah satu sentra penghasil bawang merah terbesar di Jawa Timur. Masih juga ditemui komoditas unggulan lain yang cukup beragam, mulai dari jenis agribisnis sampai dengan *handycraft* seperti industri mebel, *shuttlecock* dan lain – lain.

Sektor lain yang dominan adalah budaya dan pariwisata, beberapa obyek pariwisata yang cukup populer diantaranya adalah Air Terjun Sedudo dengan upacara “wisuda waranggana” atau “gembyangan waranggana” yang dilaksanakan pada bulan – bulan bersamaan dengan acara bersih desa atau “nyadranan” desa setempat. Kabupaten Nganjuk masuk komunitas kelompok mataraman karena budaya masyarakatnya yang cenderung bercorak budaya Jawa Tengah baik ditinjau dari dialek bahasa maupun tradisi sehari – hari. Budaya jawa ini juga tampak dari bentuk ornamen pendopo sebagai simbol kekuasaan pemerintah kabupaten yang berbentuk “joglo”.

b. Kondisi Penduduk Kabupaten Nganjuk

Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam proses pemberian pelayanan administrasi kependudukan yang baik dalam data kependudukan yang menyangkut antara lain jumlah, komposisi, dan penyebaran penduduk, serta kepadatan penduduk sebagai obyek layanan administrasi kependudukan. Jumlah penduduk Kabupaten Nganjuk pada akhir tahun 2010 sebesar 1.069.299 jiwa, dengan rincian 529.408 jiwa penduduk laki – laki dan 539.891 jiwa penduduk perempuan. Untuk lebih jelasnya jumlah penduduk menurut jenis kelamin pada masing - masing kecamatan di Kabupaten Nganjuk dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Jumlah penduduk Per Kecamatan Menurut Jenis Kelamin Di Kabupaten Nganjuk Tahun 2011

No.	Kecamatan	Laki – laki	Perempuan	Jumlah
1.	Sawahan	20.298	20.198	40.496
2.	Ngetos	20.454	20.129	40.583
3.	Berbek	32.006	31.220	63.226
4.	Loceret	40.860	40.300	81.160
5.	Pace	37.653	37.011	74.664
6.	Tanjunganom	65.176	66.007	131.183
7.	Prambon	40.684	39.767	80.451
8.	Ngronggot	45.085	43.513	88.598
9.	Kertosono	32.428	31.944	64.372
10.	Patianrowo	24.960	24.229	49.189
11.	Baron	29.485	28.901	58.386
12.	Gondang	30.157	29.474	59.631
13.	Sukomoro	24.858	24.102	48.960
14.	Nganjuk	37.024	37.366	74.390
15.	Bagor	31.687	31.623	63.310
16.	Wilangan	16.367	16.010	32.377
17.	Rejoso	38.385	38.144	76.529
18.	Ngluyu	7.666	7.746	15.412
19.	Lengkong	18.229	18.185	38.414
20.	jatikalen	11.958	11.834	23.792
Jumlah/Total		605.420	597.703	1.203.123

Sumber. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Nganjuk

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa penyebaran penduduk yang paling sedikit adalah di Kecamatan Ngluyu dengan jumlah penduduk 15.412 jiwa atau

1,35% dari seluruh jumlah penduduk Kabupaten Nganjuk. Sedangkan jumlah penduduk yang paling besar terdapat di Kecamatan Tanjunganom dengan jumlah penduduk 131.183 jiwa atau 10,53% dari total penduduk Kabupaten Nganjuk meskipun luas wilayahnya tidak lebih luas dari kecamatan Ngluyu yaitu 7,04% dari luas wilayah Kabupaten Nganjuk. Dari sini dapat dilihat bahwa persebaran penduduk di Kabupaten Nganjuk jika dilihat dari bentuk wilayah, yang mana wilayah kecamatan Tanjunganom terletak pada dataran rendah sedangkan Kecamatan Ngluyu terletak di daerah dataran tinggi meskipun notabennya Kecamatan Tanjunganom tidak lebih luas dari Kecamatan Ngluyu.

c. Kondisi Pemerintahan Kabupaten Nganjuk

Kabupaten Nganjuk sebagai salah satu kabupaten di provinsi Jawa Timur mempunyai sistem pemerintahan yang sama dengan kabupaten – kabupaten yang lain. Berdasarkan Undang – Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang telah diganti dengan Undang – Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dengan sistem otonomi daerah maka daerah diberi kewenangan dan kebebasan dalam melaksanakan pemerintahan daerahnya sendiri dan juga untuk mengelola potensi yang ada untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat daerahnya.

Unit pemerintahan di bawah Kabupaten secara langsung adalah kecamatan. Kecamatan terdiri dari beberapa desa dan sebagian kelurahan, dari masing - masing desa/kelurahan terbagi atas dusun, rukun warga (RW) dan rukun tetangga (RT). Secara administratif Kabupaten Nganjuk dengan luas 122.433,1 Ha dibagi menjadi 20 kecamatan, 264 desa dan 20 kelurahan. Pembinaan pemerintahan desa dan kelurahan diarahkan pada usaha memperkuat kedudukan

pemerintah desa/kelurahan agar mampu memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan. Untuk lebih jelasnya pembagian wilayah Kabupaten Nganjuk dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Pembagian Wilayah Kabupaten Nganjuk Tahun 2011

No.	Unit Pemerintahan	Jumlah
1.	Kecamatan	20
2.	Desa	264
3.	Kelurahan	20
4.	Dusun	721
5.	Rukun Warga (RW)	2.137
6.	Rukun Tetangga (RT)	6.986

Sumber. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Nganjuk

2. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

Otonomi daerah merupakan salah satu langkah ke depan pelaksanaan paradigma baru menuju Pemerintahan yang demokratis, tidak sentralistik, tidak otoritik, dan mengarah pada terciptanya tata pemerintahan yang baik. Dalam pelayanan dan mekanisme Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini diberlakukan Undang – Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan, Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang – Undang No. 26 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Unit kerja ini merupakan salah satu dari 14 dinas yang ada di lingkup Pemerintah Kabupaten Nganjuk. Dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk No. 06 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas – Dinas Daerah Kabupaten Nganjuk.

Sesuai dengan nomenklatur namanya, dinas ini memiliki tugas pokok di bidang kependudukan dan pencatatan sipil..

Di bidang kependudukan memiliki tugas penyediaan *database* tentang kependudukan yang memuat 53 karakter mulai dari nama lengkap, tempat lahir, tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status perkawinan, kewarganegaraan, golongan darah, pekerjaan, golongan umur, status penduduk, tingkat pendidikan, NIK, tanggal penerbitan NIK dan menangani Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dan seterusnya. Di bidang catatan sipil dinas ini menangani akta kelahiran, akta perkawinan, kutipan akta nikah, kutipan akta cerai, kutipan akta mati, akta pengesahan anak, pencatatan angkat anak, dan seterusnya.

Data perkembangan jumlah penduduk di Kabupaten Nganjuk rata – rata dalam kurun waktu 10 tahun terakhir sebesar 0,61% per tahun, meskipun dibawah rata – rata nasional, angka kelahiran kasar daerah Kabupaten Nganjuk termasuk dalam kategori sedang yaitu 8,5% per tahun, berarti dalam hal ini dalam 1000 penduduk terdapat kelahiran 8-9 kelahiran.

Seperti diuraikan di atas apabila tidak ditangani secara terpadu jumlah penduduk tersebut akan menjadi beban pembangunan daerah Kabupaten Nganjuk. Penataan sistem penyelenggaraan administrasi kependudukan telah dilaksanakan sejak kurun waktu lama, namun belum terwujud sistem administrasi kependudukan yang baik sesuai harapan, baik di tingkat nasional maupun di daerah. Kabupaten Nganjuk saat ini telah menyelenggarakan sistem administrasi kependudukan dengan berpedoman pada peraturan perundang – undangan yang berlaku.

a. Lokasi Instansi

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menempati gedung bangunan kantor yang berlokasi di Jalan Dermojoyo No.30 Nganjuk.

b. Dasar Hukum Kelembagaan

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
3. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang tahapan, tata cara, penyusunan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan daerah
4. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja dinas daerah Kabupaten Nganjuk
5. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 15 Tahun 2008 tentang rencana pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD) tahun 2009-2013
6. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
7. Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 16 Tahun 2009 tentang rincian tugas, fungsi, dan tata kerja dinas daerah Kabupaten Nganjuk.

c. Visi, misi dan tujuan

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk adalah :

TERWUJUDNYA TERTIB ADMINISTASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN NGANJUK

Yang dimaksud dengan tertib administrasi kepedudukan dan pencatatan sipil adalah suatu keadaan yang serba teratur, terencana, sistematis, bahwa seluruh penduduk di Kabupaten Nganjuk terdaftar dengan pasti, jelas dan mempunyai identitas baik kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan KK.

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk adalah:

MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA DI BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MELALUI DATABASE KEPENDUDUKAN YANG TERSEDIA SECARA LENGKAP DAN AKURAT

Yang artinya administrasi kependudukan selama ini belum benar – benar tertib, terbukti jumlah KK yang belum pernah dipastikan dan diperbaharui secara berkala datanya. Pelayanan KTP dan mutasi kependudukan yang belum tertib pengadministrasiannya. Begitu pula penerbitan akta – akta catatan sipil selama ini terutama akta kelahiran yang jumlahnya cukup banyak ternyata memakan waktu sehari – hari hingga berminggu – minggu sampai berbulan – bulan.

Oleh karenanya perlu perubahan sistem dan mekanisme kerja, sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan. Kesemuanya itu

diharapkan dapat ditangani dengan tertib serta akurasi data yang meyakinkan karena sudah tersedianya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dimana sistem ini dapat menyediakan data – data dasar (*database*) yang lengkap dan akurat, maksudnya bahwa *database* kependudukan yang telah di *input* menggunakan SIAK merupakan data dasar yang memuat secara rinci data kependudukan maupun catatan sipil perorangan seluruh penduduk Kabupaten Nganjuk.

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten nganjuk adalah:

Untuk mewujudkan visi dan melaksanakan misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yaitu **Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil untuk menunjang pembangunan Kabupaten Nganjuk kedepan.**

d. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Nganjuk Nomor 16 Tahun 2009 tentang Rincian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kabupaten Nganjuk, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

Tugas pokok : Melaksanakan urusan pemerintah daerah bidang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Fungsi :

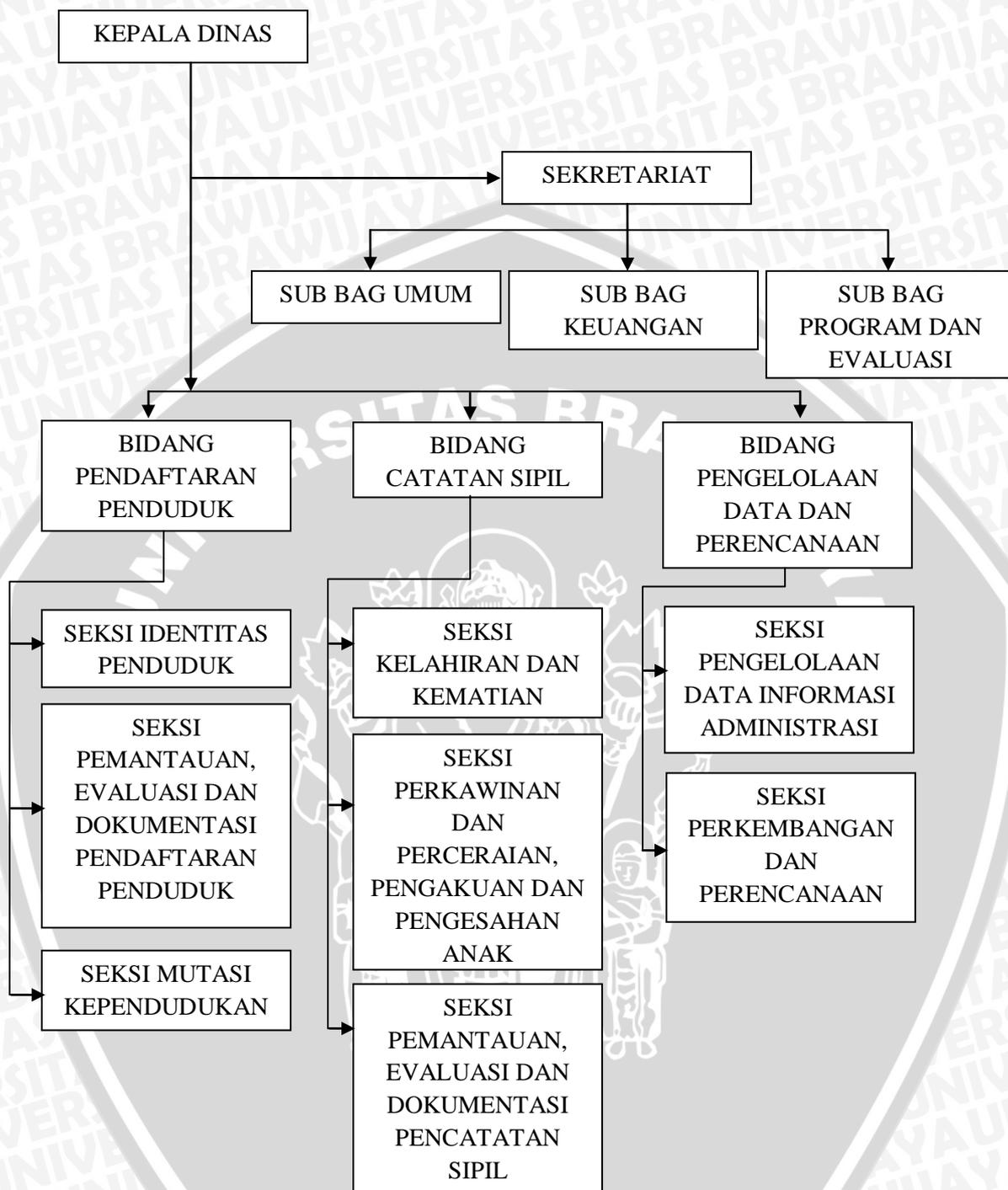
1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil

3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsi

e. Struktur Organisasi

Sebagai gambaran sepintas bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, dapat diperhatikan susunan organisasi serta tugas dan fungsi masing – masing bidang tugasnya, yaitu sebagai berikut:





Gambar 5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Nganjuk

Berdasarkan Peraturan Bupati No. 16 Tahun 2011 Tentang uraian tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dimana penjelasan tugas pokok dan fungsi dari struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yaitu sebagai berikut:

- a. Unsur pimpinan yaitu Kepala Dinas
- b. Unsur pembantu pimpinan yaitu Sekretaris
 1. Bidang Pendaftaran Penduduk
 2. Bidang Pencatatan Sipil
 3. Bidang Pengelolaan Data Pengembangan dan Perencanaan Kependudukan

Adapun tugas dan fungsi masing – masing unsur yaitu sebagai berikut:

1.) Kepala Dinas

Adapun tugas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah adalah sebagai berikut :

- a. Merumuskan kebijakan teknis
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah
- c. Membina dan melaksanakan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

2.) Bagian Sekretaris

Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas – tugas bidang secara terpadu dan tugas pelayanan administratif. Adapun fungsi Bagian Sekretaris adalah sebagai berikut:

- a. Pengkoordinasian penyusunan program dan evaluasi

- b. Pengkoordinasian penyelenggaraan tugas – tugas bidang secara terpadu
- c. Pelayanan administratif
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Tata Usaha memiliki 3 sub bagian yaitu:

- 1.) Sub Bagian Umum
- 2.) Sub Bagian Keuangan
- 3.) Sub Bagian Program dan Evaluasi

Sub Bagian yang tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris. Masing – masing Sub Bagian adalah:

(1.) Sub Bagian Umum mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan kegiatan ketatausahaan dan ketatalaksanaan
- b. Melaksanakan urusan kerumahtanggaan, perlengkapan, dan keprotokolan
- c. Melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian
- d. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan Sekretaris sesuai dengan tugasnya

(2.) Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas:

- a. Menyiapkan bahan dan data untuk penyusunan anggaran
- b. Menyusun rencana anggaran (RKA-SKPD dan DPA-SKPD)
- c. Melaksanakan tertib administrasi keuangan
- d. Menyusun laporan keuangan

- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Sekerretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

(3.) Sub Bagian Program dan Evaluasi mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan koordinasi penyusunan program kegiatan
- b. Melaksanakan penyusunan program kegiatan
- c. Melaksanakan penyusunan laporan kegiatan
- d. Melaksanakan evaluasi pelaksanaan program
- e. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan Sekretaris sesuai dengan bifang tugasnya.

3.) Bidang Pendaftaran Penduduk

Bidang pendaftaran penduduk mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, membina dan melaksanakan tugas di bidang pendaftaran penduduk.

Bidang pendaftaran penduduk mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pendaftaran penduduk
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugs di bidang pendaftaran penduduk
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Bidang pendaftaran penduduk memiliki 3 seksi yaitu:

- 1.) Seksi Identitas Penduduk
- 2.) Seksi Pemantauan, Evaluasi, dan Dokumentasi Pendaftaran Penduduk
- 3.) Seksi Mutasi Kependudukan

Masing – masing seksi dalam melaksanakan kegiatan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk.

Tugas masing – masing seksi adalah sebagai berikut:

(1.)Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas:

- a. Merumuskan kebijakan teknis di bidang identitas penduduk
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang identitas penduduk
- c. Membina dan melaksanakan tugas di bidang identitas penduduk
- d. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk sesuai dengan tugasnya.

(2.)Seksi Pemantauan, Evaluasi, dan Dokumentasi Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas:

- a. Merumuskan kebijakan teknis di bidang pemantauan, evaluasi dan dokumentasi pendaftaran penduduk
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pemantauan, evaluasi dan dokumentasi pendaftaran penduduk
- c. Membina dan melaksanakan tugas di bidang pemantauan, evaluasi dan dokumentasi pendaftaran penduduk
- d. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk sesuai dengan tugasnya.

(3.)Seksi Mutasi Kependudukan mempunyai tugas:

- a. Merumuskan kebijakan teknis di bidang mutasi kependudukan
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang mutasi kependudukan

- c. Membina dan melaksanakan tugas di bidang mutasi kependudukan
- d. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk sesuai dengan tugasnya.

4.) Bidang Pencatatan Sipil

Bidang pencatatan sipil mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis, menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, membina dan melaksanakan tugas di bidang pencatatan sipil.

Bidang pencatatan sipil mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pencatatan sipil
- b. Penyeleggaran urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pencatatan sipil
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pencatatan sipil
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai 3 seksi yaitu:

- 1.) Seksi kelahiran dan kematian
- 2.) Seksi Perkawinan, Perceraian, Pengakuan dan pengesahan Anak
- 3.) Seksi Pemantauan, Evaluasi dan Dokumentasi Pencatatan Sipil

Masing – masing seksi dalam melaksanakan kegiatan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil. Tugas masing – masing seksi adalah sebagai berikut:

(1.)Seksi Kelahiran dan Kematian mempunyai tugas:

- a. Merumuskan kebijakan teknis di bidang kelahiran dan kematian

- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan di bidang kelahiran dan kematian
- c. Membina dan melaksanakan tugas di bidang kelahiran dan kematian
- d. Melaksanakan tugas – tugas yang diberikan kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan tugasnya.

(2.)Seksi perkawinan, Perceraian, Pengakuan dan Pengesahan Anak mempunyai tugas:

- a. Merumuskan kebijakan teknis di bidang perkawinan, Perceraian, Pengakuan dan Pengesahan Anak
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan di bidang perkawinan, Perceraian, Pengakuan dan Pengesahan Anak
- c. Membina dan melaksanakan tugas di bidang perkawinan, Perceraian, Pengakuan dan Pengesahan Anak
- d. Melaksanakan tugas – tugas yang diberikan kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan tugasnya.

(3.)Seksi Pemantauan, Evaluasi dan Dokumentasi Pencatatan Sipil mempunyai tugas:

- a. Merumuskan kebijakan teknis di bidang Pemantauan, Evaluasi dan Dokumentasi Pencatatan Sipil
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan di bidang Pemantauan, Evaluasi dan Dokumentasi Pencatatan Sipil
- c. Membina dan melaksanakan tugas di bidang Pemantauan, Evaluasi dan Dokumentasi Pencatatan Sipil

- d. Melaksanakan tugas – tugas yang diberikan kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan tugasnya.

5.) Bidang Pengelolaan Data Perkembangan dan perencanaan Kependudukan

Bidang Pengelolaan Data Perkembangan dan Perencanaan Kependudukan mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis, menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, membina dan melaksanakan tugas di bidang Pengelolaan Data Perkembangan dan perencanaan Kependudukan.

Bidang Pengelolaan Data Perkembangan dan Perencanaan Kependudukan mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Pengelolaan Data Perkembangan dan Perencanaan Kependudukan
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Pengelolaan Data Perkembangan dan Perencanaan Kependudukan
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Pengelolaan Data Perkembangan dan Perencanaan Kependudukan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pengelolaan Data Perkembangan dan Perencanaan Kependudukan mempunyai 2 seksi yaitu:

- 1.) Seksi Pengelolaan Data Informasi Kependudukan
- 2.) Seksi Perkembangan dan Perencanaan Kependudukan

Masing – masing seksi dalam melaksanakan kegiatan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Data Pengembangan dan Perencanaan Kependudukan. Tugas masing – masing seksi adalah sebagai berikut:

(1.)Seksi Pengelolaan Data Informasi Kependudukan mempunyai tugas:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Pengelolaan Data Informasi Kependudukan
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Pengelolaan Data Informasi Kependudukan
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Pengelolaan Data Informasi Kependudukan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(2.)Seksi Perkembangan dan Perencanaan Kependudukan mempunyai tugas:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Perkembangan dan Perencanaan Kependudukan
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Perkembangan dan Perencanaan Kependudukan
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Perkembangan dan Perencanaan Kependudukan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sebagaimana diuraikan di atas pada tugas dan fungsi unsur – unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tanggung jawab dalam perumusan sekaligus penyelenggara tertib administrasi kependudukan. Sedangkan dengan kondisi sekarang, administrasi kependudukan dinilai belum terselenggara sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat terlihat adanya sebagian penduduk yang belum melengkapi identitas diri yang seharusnya dimiliki serta adanya faktor keengganan untuk mengurus administrasi kependudukannya dikarenakan belum ada kepentingan bagi yang bersangkutan terhadap kepemilikan identitas diri sebagaimana telah diamanatkan dalam peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Di samping kondisi permasalahan di atas, masih terdapatnya opini publik yang mengemukakan bahwa data kependudukan selama ini dipandang tidak valid, hal ini terbukti dengan adanya carut – marut data pemilih dalam setiap penyelenggaraan pesta demokrasi (pemilu). Belajar dari segala permasalahan yang terjadi maka Pemerintah mempunyai gagasan untuk menyempurnakan KTP yang ada menjadi KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) nasional dengan harapan satu orang hanya memiliki satu KTP. Sehubungan dengan hal tersebut dimaksudkan untuk mendorong terwujudnya tertib administrasi kependudukan, khususnya di Kabupaten Nganjuk.

f. Sumber Daya manusia

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, kekuatan sumber daya manusia terutama terkait dengan kualitasnya merupakan salah satu indikator yang vital di dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

nganjuk. Adapun jumlah sumber daya manusia atau pegawai negeri sipil (PNS) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk adalah sebagai berikut:

Berdasarkan pangkat/golongan:

Tabel 4 Sumber Daya Manusia berdasarkan pangkat/golongan pegawai

No.	Pangkat	Gol	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pembina tk.1	IV/b	4 orang	11
2.	Pembina	IV/a	3 orang	9
3.	Penata tk.1	III/d	7 orang	20
4.	Penata	III/c	1 orang	3
5.	Penata muda tk.1	III/b	5 orang	14
6.	Penata muda	III/a	4 orang	11
7.	Pengatur	II/c	1 orang	3
8.	Pengatur muda tk.1	II/b	2 orang	6
9.	Pengatur muda	II/a	6 orang	17
10.	Juru muda	I/a	2 orang	6
Jumlah / total			35 orang	100

Sumber : Arsip pengelolaan dan informasi 2011

Berdasarkan latar belakang pendidikan:

Tabel 5 Sumber Daya Manusia berdasarkan latar belakang pendidikan

No.	Latar belakang pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Strata 2 (S2)	4 orang	11
2.	Strata 1 (S1)	17 orang	49
3.	Diploma (D3)	1 orang	3
4.	SMA	11 rang	31
5.	SMP	0 orang	0
6.	SD	2 orang	6
Jumlah/total		35 orang	100

Sumber : Arsip pengelolaan dan informasi 2011

Berdasarkan jabatan pegawai:

Tabel 6 Sumber Daya Manusia berdasarkan jabatan pegawai

No.	Jabatan pegawai	Jumlah	Persentase (%)
1.	Esselon II b	1 orang	7
2.	Esselon III a	1 orang	7
3.	Esselon III b	3 orang	20
4.	Esselon IV a	10 orang	66
Jumlah/total		15 orang	100

Sumber : Arsip pengelolaan dan informasi 2011

g. Sarana dan Prasarana Instansi

Salah satu indikator penunjang yang sangat penting dan harus ada adalah sarana dan prasarana, tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai tentu penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil khususnya di Kabupaten Nganjuk tidak akan berjalan sebagaimana yang telah diharapkan. Sarana dan prasarana instansi yang ada di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dan yang ada di 20 kecamatan di Kabupaten

Nganjuk terdiri atas:

- Gedung
- Peralatan dan mesin terdiri dari:
 1. Kendaraan roda 4 (empat) : 4 buah
 2. Kendaraan roda 2 (dua) : 3 buah
 3. Meja kerja ½ biro : 36 buah
 4. Kursi kerja kayu : 21 buah
 5. Kursi lipat : 26 buah
 6. Kursi putar sandaran pendek : 11 buah
 7. Filling kabinet besi : 13 buah
 8. Filling kabinet kayu : 6 buah
 9. Kipas angin : 3 buah
 10. Komputer : 15 buah
 11. Printer : 11 buah
 12. Brangkas : 2 buah
 13. Lemari besar : 7 buah
 14. Wireless : 1 buah
 15. Mesin ketik : 2 buah
 16. Telepon : 2 buah
 17. Tape : 1 buah
 18. Kursi putar sandaran tinggi : 5 buah
 19. Meja 1 biro : 4 buah
 20. Rak arsip : 27 buah



21. Kursi kayu panjang	: 2 buah
22. Genset	: 1 buah
23. Kursi tunggu panjang	: 5 buah
24. Kursi tunggu pendek	: 4 buah
25. Meja dispenser	: 2 buah
26. Meja komputer	: 10 buah
27. Rak server	: 1 buah
28. Lemari arsip	: 2 buah
29. Rak TV	: 2 buah
30. AC	: 5 buah
31. CPU	: 4 buah
32. Monitor	: 3 buah
33. UPS	: 8 buah
34. Stabilizer	: 2 buah
35. Stavolt	: 6 buah
36. Lemari pendek	: 1 buah
37. Meja panjang	: 1 buah
38. Meja konter	: 1 unit
39. Lemari besi	: 1 buah
40. Mesin faximile	: 1 buah
41. Mesin pres	: 1 buah
42. Meja sidang	: 1 buah
43. Kursi sidang	: 3 buah
44. Meja-kursi tamu/sofa	: 2 set

- 45. LCD proyektor : 1 buah
- 46. Tower 52 m : 1 buah
- 47. Tower 32 m : 20 buah

h. Jenis – Jenis Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

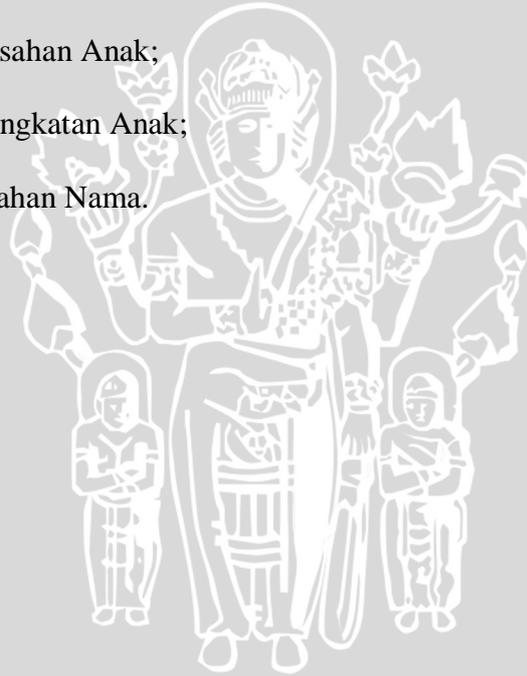
1.) Dokumen kependudukan meliputi:

- a. Biodata penduduk;
- b. Kartu Keluarga;
- c. Kartu Tanda Penduduk;
- d. Surat Keterangan Kependudukan;
- e. Dokumen pencatatan sipil;

2.) Surat keterangan meliputi:

- a. Surat Keterangan Mutasi/pindah;
- b. Surat Keterangan Mutasi/pindah datang;
- c. Surat Keterangan Mutasi/pindah Keluar Negeri;
- d. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri;
- e. Surat Keterangan Tinggal Sementara;
- f. Surat Keterangan Tempat Tinggal;
- g. Surat Keterangan Tinggal Terbatas;
- h. Surat Keterangan Tinggal Tetap;
- i. Surat Keterangan Kelahiran;
- j. Surat Keterangan Kematian;
- k. Surat Keterangan Lahir Mati;
- l. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
- m. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;

- n. Surat Keterangan Pengangkatan Anak;
 - o. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;
 - p. Surat Keterangan Penggantian Tanda Identitas.
- 3.) Dokumen pencatatan sipil meliputi:
- a. Akta Kelahiran;
 - b. Akta Kematian;
 - c. Akta Perkawinan;
 - d. Akta Perceraian;
 - e. Akta Pengakuan Anak;
 - f. Akta Pengesahan Anak;
 - g. Akta Pengangkatan Anak;
 - h. Akta Perubahan Nama.



i. Retribusi Layanan

Tabel 7 Retribusi layanan

Jenis layanan	biaya	Biaya
PENDAFTARAN PENDUDUK		
• KK	5.500	6.500
• KTP	8.000	12.500
• Surat Keterangan Tempat Tinggal		12.500
• Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan		
• Surat Keterangan Ganti Nama		
• Surat Keterangan Tinggal Sementara	5.000	
• Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri	5.000	
• Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri	5.000	
• Pendaftaran Penduduk Orang Asing Tinggal Tetap untuk memperoleh KK dan KTP Orang Asing		12.500
		15.000
AKTA PENCATATAN SIPIL		
KELAHIRAN		
• Dibawah 60 hari dari kelahiran	gratis	gratis
• Diatas 60 hari dari kelahiran		
• Kutipan II kelahiran dst.		
KAMATIAN		
• Kematian	12.000	27.000
• Kutipan II kematian dst.	15.000	27.000
PERKAWINAN		
• Di kantor	39.000	79.000
• Di luar kantor	54.000	129.000
• Kutipan II perkawinan dst.	49.000	84.000
PERCERAIAN		
• Perceraian	54.000	84.000
• Kutipan II perceraian dst.	69.000	129.000
PENGAKUAN DAN PENGESAHAN		
• Pengakuan dan pengesahan	52.000	77.000
• Kutipan II dst.	52.000	72.000
AKTA GANTI NAMA		
• Akta ganti nama		32.000

Sumber : Arsip pengelolaan dan informasi 2011

B. Penyajian Data

1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nganjuk

a. Proses persiapan dalam penyelenggaraan program SIAK secara *online*

(a.) Sumber daya manusia

Sesuai dengan hasil yang diperoleh dari lokasi penelitian, proses persiapan penyelenggaraan program SIAK secara *online* di Kabupaten Nganjuk khususnya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Nganjuk terkait persiapan atau pembekalan terhadap aparatur sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah pusat melalui direktorat administrasi kependudukan (adminduk) mengadakan beberapa agenda diklat yaitu :

Pertama, diklat pengenalan sistem yang dilaksanakan di Jakarta. Yang mana dalam diklat ini guna menjelaskan secara keseluruhan mengenai program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) mulai dari penjelasan apa itu SIAK hingga bagaimana langkah – langkah dalam penerbitan dokumen – dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil.

Kedua, diklat yang dilaksanakan di Surabaya. Diklat tersebut mengagendakan instalasi perangkat SIAK secara manual baik itu perangkat lunak (*software*) maupun perangkat keras (*hardware*) diharapkan aparatur memahami dan mengetahui bagaimana cara pengaplikasian perangkat – perangkat program SIAK.

Peserta diklat tidak diikuti semua bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melainkan hanya diikuti oleh beberapa seksi sesuai bidangnya yaitu, bidang pendaftaran penduduk dan bidang pencatatan sipil serta bidang pengelolaan data informasi administrasi kependudukan yang kemudian disampaikan kepada aparatur – aparatur lain pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di masing – masing daerah. Sedangkan pembekalan untuk tingkat kecamatan, setiap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengadakan diklat yang diwakili oleh 2 (dua) aparatur kecamatan di tiap kecamatan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Sumber daya manusia yang harus ada di tingkat Kabupaten/Kota berikut beserta tugasnya adalah:

- a. Kepala pusat data, mempunyai tugas:
 1. Bertanggung jawab terhadap pusat data dapat berfungsi dengan baik;
 2. Mengkoordinasikan dan menselaraskan pengelolaan pusat data di kabupaten/kota;
 3. Melaporkan hasil pelaksanaan kepada Bupati/Walikota melalui Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Manager keamanan, mempunyai tugas mengkoordinasikan:
 1. Keamanan lingkungan;
 2. Pemeriksaan fungsi catu daya listrik;
 3. Perangkat pendingin ruangan;
 4. Suhu/kelembaban ruangan;
 5. Perangkat pemadam kebakaran; dan
 6. Pencatatan harian personel yang bekerja pada pusat data dan pusat data pengganti atau pusat data di kabupaten/kota.
- c. Supervisor aplikasi SIAK;
 1. Melakukan pengawasan dan memastikan bekerjanya aplikasi SIAK untuk *Data Warehouse*.
 2. Memastikan bekerjanya Aplikasi SIAK untuk konsolidasi data dan *AFIS* dengan layanan berbasis SOA.
 3. Memastikan bekerjanya aplikasi SIAK untuk layanan dokumen kependudukan dan konsolidasi data dengan layanan berbasis SOA.
- d. Sistem analis;
 1. Melakukan analisis bisnis proses SIAK;

2. Melakukan analisis permasalahan SIAK;
3. Merancang pengembangan SIAK;
4. Melakukan pengujian hasil penyempurnaan dan pengembangan SIAK;
5. Memberikan rekomendasi berupa penyempurnaan, pengembangan SIAK dan penggunaan sumber daya informatika kepada:
 1. Kepala Pusat Data dan Pusat Data Pengganti di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri;
 2. Kepala Pusat Data di satuan kerja perangkat daerah provinsi yang membidangi urusan kependudukan dan pencatatan sipil; atau
 3. Kepala Pusat Data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
- e. Programmer, mempunyai tugas melakukan penyempurnaan, pengembangan dan pengujian aplikasi SIAK setelah mendapat perintah dari:
 - a. Kepala pusat data dan pusat data pengganti di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri;
 - b. Kepala pusat data di satuan kerja perangkat daerah provinsi yang membidangi urusan kependudukan dan pencatatan sipil; atau
 - c. Kepala pusat data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota.
- f. Administrator database kependudukan dan rekaman sidik jari, mempunyai tugas melakukan:
 1. Pemeliharaan integritas data dan sistem database;
 2. Pengamanan dan pengawasan sistem database;
 3. Pemantauan terhadap akses dan kinerja database;
 4. Penyelarasan unjuk kerja (*performance tuning*);
 5. Pembaruan data kependudukan dan data sidik jari yang sudah teridentifikasi ketunggalannya;
 6. Penyimpanan data cadangan ke dalam server cadangan atau media penyimpan data lainnya;
 7. Pemulihan database dan DRC; dan
 8. Proses penerbitan hak akses atas pemberian izin hak akses oleh Menteri atau Gubernur.
- g. Administrator perangkat keras, mempunyai tugas melakukan:
 1. Identifikasi perangkat keras yang digunakan secara komprehensif;
 2. Pemantauan terhadap kinerja perangkat keras secara optimal;
 3. Pemeliharaan, pengamanan dan pengawasan beroperasinya perangkat keras yang digunakan;
 4. Pelaporan terhadap kinerja perangkat keras;
 5. Pemberian rekomendasi penambahan dan/atau penggantian kepada :
 1. Kepala pusat data dan pusat data pengganti di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri;
 2. Kepala pusat data di satuan kerja perangkat daerah provinsi yang membidangi urusan kependudukan dan pencatatan sipil; atau

3. Kepala pusat data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota.
- h. Administrator jaringan, mempunyai tugas melakukan :
 1. Identifikasi jaringan komunikasi data yang digunakan secara komprehensif;
 2. Pemantauan terhadap kinerja jaringan komunikasi data secara optimal;
 3. Pemeliharaan, pengamanan dan pengawasan beroperasinya jaringan komunikasi data yang digunakan;
 4. Pelaporan terhadap kinerja jaringan komunikasi data kepada Kepala pusat data dan pusat data pengganti; dan
 5. Memberikan rekomendasi penambahan dan/atau penggantian kepada:
 1. Kepala pusat data dan pusat data pengganti di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri; atau
 2. Kepala pusat data di provinsi atau kabupaten/kota.
- i. Operator, mempunyai tugas melakukan:
 1. Pengoperasian *data warehouse*;
 2. Pencetakan data agregat.
 3. Perekaman data, sidik jari tangan, pasphoto dan tanda tangan penduduk;
 4. Verifikasi data dan sidik jari tangan penduduk; dan
 5. Pencetakan dokumen kependudukan.
- j. Teknisi, mempunyai tugas melakukan perbaikan:
 1. Perangkat keras;
 2. Perangkat jaringan komomor induk kependudukanasi data;
 3. Perangkat pendingin ruangan;
 4. Perangkat catu daya listrik;
 5. Pemadam kebakaran;
 6. Ruang pusat data; dan
 7. Ruang pusat data pengganti.

Apabila sumber daya manusia sesuai dengan yang telah dipaparkan di atas, proses implementasi SIAK dalam pemberian pelayanan di bidang administrasi kependudukan dapat berjalan sebagaimana telah ditargetkan, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, yaitu terciptanya tertib administrasi kependudukan dan *database* terintegrasi dari tingkat desa hingga nasional.

(b.) Sarana dan prasarana pelayanan

Proses persiapan program SIAK yang berkaitan dengan sarana dan prasarana juga mendapat perhatian khusus dalam rangka mensukseskan penyelenggaraan program SIAK secara *online*. Sarana dan prasarana pelayanan merupakan segala sesuatu jenis peralatan, perlengkapan dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai fungsi sosial dalam rangka kepentingan yang berhubungan dengan organisasi kerja. Sarana dan prasarana yang ada di bagian layanan administrasi kependudukan Kabupaten Nganjuk guna menunjang proses pelayanan administrasi kependudukan ini sebagian disediakan oleh pemerintah pusat yang dananya diambil dari APBN, dan sebagian sarana dan prasarana disediakan pemerintah daerah dengan menggunakan dana APBD.

Menurut Kasi pengelolaan data informasi administrasi kependudukan, Argo Santosa, SE, menegaskan :

"Proses persiapan di bidang sarana dan prasarana, dari pemerintah pusat hanya menyediakan perangkat lunak (*software*) program SIAK saja, selebihnya peralatan dan perlengkapan lain seperti seperangkat computer dan lain – lainnya disediakan oleh daerah yang diambil dari APBD."(26 April 2011)

Pernyataan di atas senada dengan yang tertulis dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk No. 09 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi Kependudukan yaitu "Biaya pelaksanaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Nasional dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah."

Sarana dan prasarana yang terdapat di bagian layanan kependudukan Kabupaten Nganjuk terdiri dari:

1. Perangkat keras, yang terdiri dari;

a. Server utama sebanyak 1 unit PC server, dengan spesifikasi:

Processor P4/3,2 Ghz/800 Mhz, RAM 4GB PC2-4200 DDR II 4 X 1GB, Harddisk 3 X 72GB Ultra 320/10.000 rpm SCSI, CD Rom 52x speed, CD R/W 52x24x52 speed disk drive, keyboard dan mouse, monitor SVGA 15" Digital, UPS 1500 VA

Spesifikasi *software*:

- BEA Web Logic Server Standard Edition (per CPU)
- ORACLE Database Standard Edition (per user)
- Windows XP 2 for Server (original)

b. Komputer kerja (*work station*) sebanyak 8 unit dengan rincian pada ruang pelayanan kependudukan terdapat 4 unit dan pada ruang pencatatan sipil terdapat 4 unit, dengan spesifikasi:

Motherboard P4, processor Intel Pentium P4 / 3,2 Ghz, RAM 512MB DDR 2700, Harddisk 80GB speed 7200 rpm, CD ROM 52x speed, CD RW 52x24x52 speed, floppydisk drive 1,44 MB 3,5 inch, ethernet card 100 MB (non onboard), keyboard, mouse PS2 scroll lock, casing middle tower with USB port, monitor 15" digital, Zib drive external (16 kaset), UPS 1500 VA

Spesifikasi *software*:

- Windows XP 2 (original)
- Internet explorer release
- Macromedia Flash 6 /MX
- Adobe Photoshop

- Anti virus terbaru (original)
- c. Perangkat pendukung (*peripheral*) antara lain printer 11 unit, scanner 2 unit kamera 1 buah, UPS untuk server 1 unit dan UPS untuk komputer kerja 8 unit serta hub-switch.
- 2. Perangkat lunak, yang terdiri dari:
 - a. Sistem operasi berlisensi (*proprietary*) dan sistem operasi dengan *open resource*
 - b. Program pendukung (*program tool*) dengan sumber *open resource*
 - c. Sistem *database* berlisensi (*proprietary*)
 - d. Sistem pengaman anti virus, perangkat pengaman jaringan (seperti *firewall*, *intruder preventif system-ips* dan *intruder detection system-ids*)
 - e. Program aplikasi SIAK dan aplikasi tatap muka (*interface application*)
- 3. Jaringan komunikasi data, yang terdiri dari:
 - a. Media jaringan lokal dengan kabel dan nirkabel yang dapat mengkomunikasikan data
 - b. Media jaringan privat di atas jaringan publik
 - c. Jaringan antarmuka, terdiri atas alat penghubung komputer dengan jaringan lokal, kabel *unshielded twisted pair*, konektor, *modulator demodulator (modem)* dan *router*

Menurut hasil observasi di lokasi penelitian, bisa dikatakan persiapan dalam kaitannya dengan sarana dan prasarana cukup memadai meskipun

pengadaan peralatan dan perlengkapan sebagian besar berasal dari Pemerintah Daerah, seperti yang dijelaskan oleh Argo Santosa, SE :

“Persiapan di bidang perlengkapan berasal dari Pemerintah Daerah dan dari anggaran dinas sendiri sudah cukup, tetapi akan lebih baik jika Pemerintah Pusat memberikan bantuan baik berupa peralatan dan perlengkapan.”

Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada bidang pelayanan administrasi kependudukan, Kabupaten Nganjuk telah berhasil mengelola rumah tangga/pemerintahan secara mandiri atau biasa disebut dengan desentralisasi. Sebagaimana diketahui bahwa pemunculan “pemerintah daerah” di Indonesia tidak terjadi begitu saja. Indonesia dengan nama awal Negara kesatuan Republik Indonesia sangat identik dengan sentralistik, kekuasaan terpusat. Pergeseran kekuasaan sentralistik ke arah desentralisasi, konsekuensinya ditandai dengan pelaksanaan *local Government* yang memiliki tiga esensi, yaitu:

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

Pelaksanaan *Local Government* memberikan manfaat bagi masyarakat setempat dalam akses mendapatkan pelayanan public karena lebih dekat dan dianggap lebih mengetahui keadaan riil masyarakat setempat daripada pemerintah pusat.

(c.) Sosialisasi

Tahap persiapan merupakan langkah awal yang harus ditempuh dalam menjalankan suatu program baru, apalagi program tersebut berkaitan dengan

kepentingan orang banyak. Seperti halnya dengan proses persiapan program SIAK terkait sosialisasi kepada masyarakat tentang apa itu program SIAK dan pentingnya dokumen kependudukan bagi masyarakat sebagai suatu identitas diri yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk mengadakan sosialisasi kepada masyarakat terkait program SIAK dengan beberapa cara, antara lain:

1. Melakukan tatap muka / pertemuan di tiap – tiap kecamatan

Tim yang terdiri dari beberapa petugas / aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengadakan pertemuan / tatap muka dengan aparatur kecamatan – kecamatan yang ada di Kabupaten Nganjuk (20 kecamatan) secara berkala mulai dari kecamatan yang terdekat hingga letaknya paling jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Wandha Framudia B.P , ST selaku staff Pengelolaan data informasi administrasi kependudukan menegaskan :

“proses sosialisasi kepada masyarakat dilakukan oleh tim khusus yang terdiri dari petugas kependudukan dan catatan sipil untuk memberikan pemahaman tentang SIAK *online*.”(27 April 2011)

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dalam mempersiapkan implementasi program SIAK di Kabupaten Nganjuk gencar dilaksanakan bertujuan agar masyarakat memahami bahwa program SIAK ini akan lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

2. Menggunakan media radio, brosur – brosur, pamphlet dan spanduk.

Proses sosialisasi juga dilakukan dengan menggunakan media radio lokal, cara ini dirasa cukup efektif dikarenakan masih banyak masyarakat Kabupaten

Nganjuk yang mendengarkan radio untuk sekedar hiburan maupun untuk memperoleh informasi, khususnya masyarakat yang berada di pelosok, selain itu media cetak juga digunakan untuk media sosialisasi program SIAK guna memberikan pemahaman tentang SIAK dan pentingnya dokumen kependudukan.

Seperti yang dikemukakan oleh Argo Santosa, SE berikut terkait sosialisasi menggunakan media massa:

“kami juga melakukan sosialisasi dengan memasang spanduk – spanduk diberbagai sudut, baik di daerah yang padat penduduk maupun di pelosok, kalo sekarang bisa dilihat contoh sosialisasi e-ktip, ya sama halnya saat SIAK dulu juga seperti itu.” (27 April 2012)

Dari penjelasan di atas dan berdasarkan hasil observasi oleh peneliti menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk saat program SIAK muncul begitu gencar dilaksanakan, selain untuk menciptakan tertib administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan yang berlaku, kegiatan sosialisasi ini juga merupakan salah satu syarat yang harus dilakukan oleh organisasi publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yang dikemukakan oleh Tjiptono, yaitu indikator “komunikasi” yang berarti memberikan penjelasan atau informasi kepada pelanggan dengan cara yang mudah dipahami. Dengan adanya kegiatan sosialisasi ini, berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk telah berhasil memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait implementasi SIAK sebagai peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.

b. Pelaksanaan program SIAK secara *online* dalam proses pelayanan administrasi kependudukan

(a.) Dasar hukum pelayanan administrasi kependudukan

Pelaksanaan SIAK secara *online* dalam proses layanan administrasi kependudukan didasari oleh beberapa peraturan perundang – undangan, antara lain:

1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Secara umum, terdapat empat substansi pokok dalam Undang – Undang No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, Pertama, aturan tentang hak dan kewajiban penduduk. Dalam substansi ini menjelaskan bahwa penduduk mempunyai hak mendapat pelayanan yang sama dalam penertiban dokumen kependudukan. Kedua, UU administrasi kependudukan mengatur tentang pendaftaran penduduk secara detail, mulai dari perubahan alamat, perpindahan penduduk di dalam maupun di luar wilayah Indonesia sampai dengan penerbitan NIK, KTP dan surat keterangan kependudukan dan catatan sipil lainnya. Ketiga, pengaturan tentang pencatatan sipil. Setiap peristiwa penting yang dialami setiap penduduk akan dicatat. Keempat, UU administrasi kependudukan mengatur pengolahan informasi administrasi kependudukan. Selain itu untuk menjamin pelaksanaan Undang – Undang ini dari kemungkinan pelanggaran, baik administratif maupun ketentuan mengenai tata cara penyidikan serta pengaturan mengenai sanksi administratif dan ketentuan pidana.

2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

Ketentuan yang duatur dalam Perpres ini meliputi tata cara penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan biodata dan penerbitan dokkumen kependudukan. Dalam Perpres ini juga dijelaskan persyaratan – persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Selain ketentuan – ketentuan di atas, juga dijelaskan tata cara pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan. Untuk menjamin pelaksanaan peraturan ini dari kemungkinan pelanggaran, baik administratif maupun materiil, dalam Perpres ini juga diatur ketentuan mengenai penetapan denda administratif dan biaya pelayanan.

3. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 09 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

Peraturan daerah ini memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan. Pendaftaran penduduk pada dasarnya menganut stelsel aktif bagi penduduk. Pelaksanaan pendaftaran penduduk didasarkan pada azas domisili atau tempat tinggal atas terjadinya peristiwa kependudukan yang dialami seseorang dan/atau waktu terjadinya peristiwa penting yang dialami oleh seseorang penduduk dan/atau keluarganya. Secara keseluruhan, ketentuan yang diatur dalam Peraturan Daerah ini meliputi hak dan kewajiban penduduk, penyelenggara dan instansi pelaksana, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil data dan dokumen kependudukan, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada saat negara dalam

keadaan darurat, pemberian kepastian hukum dan perlindungan terhadap data pribadi penduduk.

4. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk No.03 Tahun 2011 tentang retribusi jasa umum

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

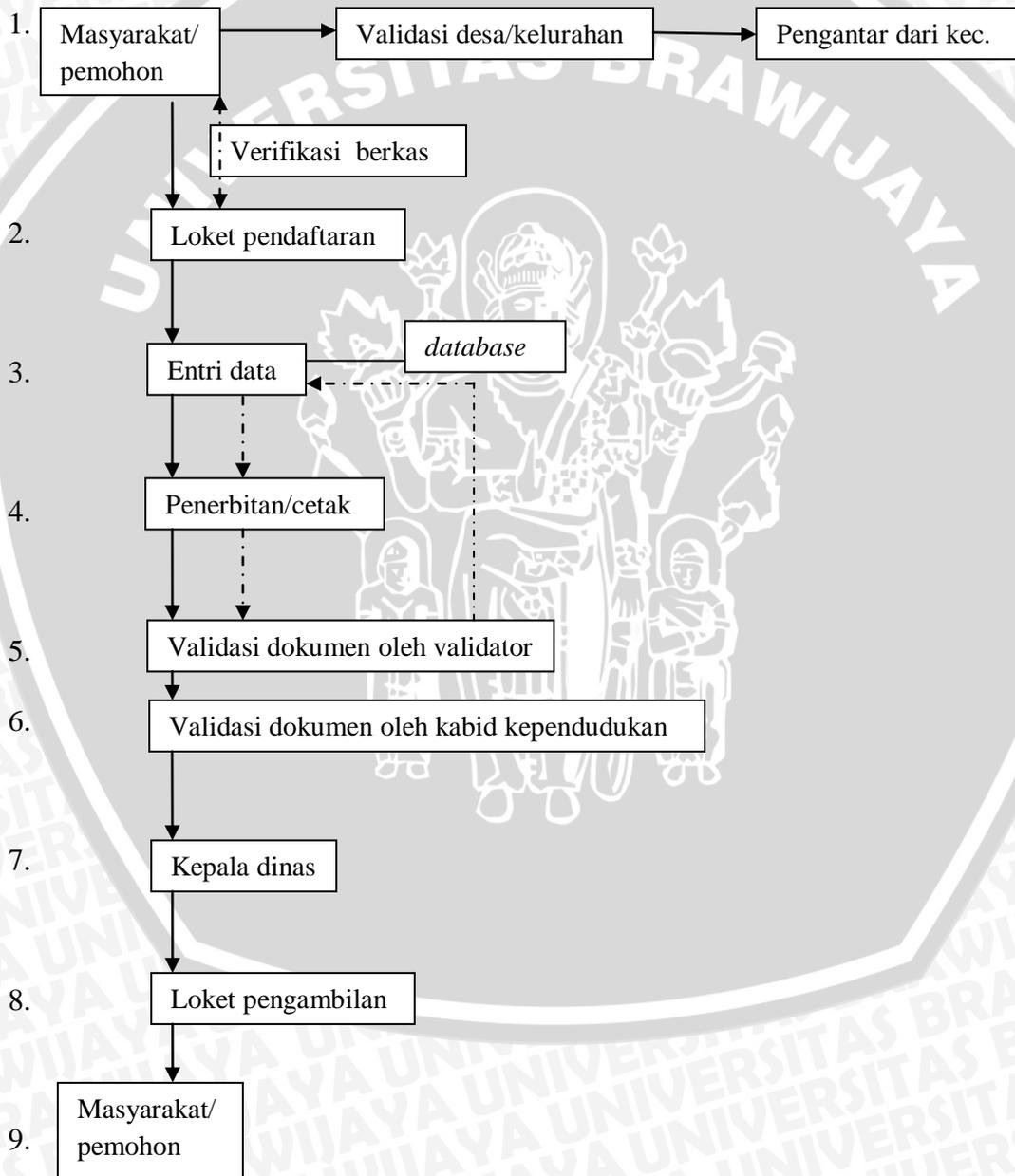
5. Peraturan Bupati Kabupaten Nganjuk Nomor 16 Tahun 2009 tentang rincian tugas, fungsi, dan tata kerja dinas daerah Kabupaten Nganjuk sebagai unsur pelaksanan pemerintah Kabupaten Nganjuk

Beberapa peraturan – peraturan tersebut menjadi dasar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan.

(b.)Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan

Implementasi program SIAK secara *online* merupakan suatu program yang didesain untuk memasukan data – data kependudukan dengan berdasarkan bukti – bukti data kependudukan yang sebenarnya, tanpa ada data kependudukan tersebut, SIAK tidak bisa asal – asalan memasukan data begitu saja Karena hal ini berhubungan dengan proses pembangunan suatu daerah dan nasional.

Data kependudukan yang masuk berasal dari permohonan yang diajukan oleh masyarakat misalnya untuk menerbitkan KTP atau KK diperlukan beberapa data pendukung, kemudian data pendukung itu harus melalui beberapa prosedur yang telah ditetapkan sesuai peraturan yang berlaku, berikut prosedur layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk:



Gambar 6 Prosedur layanan administrasi kependudukan

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Nganjuk

Keterangan:

1. Pemohon datang mengajukan berkas permohonan beserta validasi dari desa dan surat pengantar dari kecamatan.
2. Pemohon menuju ke loket pendaftaran untuk mendaftarkan berkas pengajuan yang langsung diperiksa/verifikasi berkas oleh petugas loket(apabila berkas kurang lengkap, maka dikembalikan kepada pemohon, apabila telah lengkap berkas dapat diproses dan pemohon membayar retribusi sesuai dengan jenis pengajuan).

**Gambar 7** Pendaftaran berkas oleh pemohon

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

**Gambar 8** Pendaftaran dan verifikasi berkas oleh petugas

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

3. Berkas pengajuan yang sudah lengkap dan terdaftar kemudian diserahkan ke operator untuk proses entri data. Setelah entri data selesai, secara otomatis akan masuk ke *database*.
4. Setelah entri data sesuai berkas pengajuan dilaksanakan, operator langsung dapat mencetak dokumen kependudukan.



Gambar 9 Entri data dan cetak dokumen kependudukan
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk



Gambar 10 Entri data dan cetak dokumen Catatan Sipil
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

5. Dokumen yang telah dicetak diserahkan ke petugas validator beserta berkas pendukungnya untuk diperiksa apakah ada kesalahan pada pencetakan atau tidak sesuai dengan berkas pendukung. Apabila terjadi

kesalahan, maka akan dikembalikan ke operator untuk pembetulan dan kembali dicetak dan diperiksa lagi oleh petugas validator.

6. Pemeriksaan dokumen dan kemudian diparaf oleh kbid kependudukan.



Gambar 11 Validasi dokumen oleh petugas Validator

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

7. Penandatanganan dokumen oleh Kepala Dinas, kecuali KTP yang mana proses penandatanganannya langsung melalui scanner.
8. Dokumen diserahkan di bagian loket pengambilan
9. Masyarakat/pemohon dapat mengambil dokumen sesuai dengan pengajuan pada waktu yang telah ditentukan.



Gambar 12 Pengambilan dokumen oleh Pemohon

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

Alur/prosedur di atas merupakan prosedur pelayanan yang harus dilaksanakan baik oleh pemohon maupun petugas pelayanan pada bidang pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil, yang membedakan dari kedua bidang tersebut adalah pada persyaratan berkas pengajuan. Alur/prosedur di atas ditunjukkan kepada masyarakat tidak dalam bentuk tertulis, melainkan melalui penjelasan secara lisan oleh petugas loket. Mengingat proses yang dilakukan oleh pemohon hanya melalui 2 tahap saja yaitu pengajuan berkas dan pengambilan dokumen saja.

Pernyataan tersebut senada dengan Bp. Sunardi, salah satu pemohon KK:

“prosesnya sebenarnya mudah saja mas, tetapi berhubung ini tadi saya lupa tidak membawa fotokopi surat nikah, jadi saya harus balik lagi untuk fotokopi.”(28 April 2012)

Dari keterangan di atas dapat dikatakan bahwa pemohon hanya harus melakukan 2 langkah untuk memperoleh dokumen kependudukan, langkah yang pertama pemohon mendaftarkan dengan membawa berkas kemudian langkah yang kedua pemohon tinggal mengambil dokumen kependudukan di loket pengambilan yang sebelumnya telah melalui beberapa alur/prosedur yang dilakukan oleh petugas.

Prosedur pelayanan yang telah dipaparkan di atas merupakan alur yang harus dilakukan untuk dapat memperoleh data kependudukan yang akurat dan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Guna menghindari kerancuan sumber data kependudukan, fungsi sebagai pusat *database* kependudukan mutlak menjadi prinsip utama. Semua data dari informasi yang berkaitan dengan kependudukan dihimpun, dikelola dan dimanfaatkan untuk kepentingan pembangunan. *Database* secara otomatis terus mengalami pemutakhiran sejalan dengan adanya kegiatan

mobilisasi data kependudukan yang masuk dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.

(c.) *Output* pelayanan Administrasi Kependudukan

Secara teori, *output* merupakan sebuah hasil dari suatu masukan (*input*) yang berupa data – data yang dalam hal ini adalah berkas pengajuan dokumen yang diajukan oleh masyarakat yang kemudian melalui beberapa langkah yang disebut Model/proses yang akhirnya menghasilkan sebuah keluaran (*output*) yang berupa dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Hasil dari *Output* berupa informasi, informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang. (Sutanta, 2003:10)

Dari observasi dan wawancara di lokasi penelitian menunjukkan *output* pelayanan administrasi kependudukan pada bidang pelayanan penerbitan dokumen kependudukan, Iin Purnami, SH menyatakan.

“setiap harinya kami dapat menyelesaikan sekitar 40 hingga 50 dokumen baik itu KTP, KK maupun surat pindah, begitu juga dengan dokumen catatan sipil sekitar 40 sampai 50 dokumen per harinya dan sekitar kurang lebih 200 pemohon per hari, jadi untuk KTP selesai pengerjaannya 4-7hari dan KK sekitar 10-14 hari kerja, tambahna.”(28 April 2012)

Dokumen kependudukan yang paling banyak diajukan oleh pemohon yaitu KTP, KK, Surat Keterangan Tinggal Sementara maupun terbatas dan surat pindah, sedangkan dokumen catatan sipil yang sering diajukan pemohon adalah akta kelahiran.

Berikut adalah *output* layanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil beserta persyaratan pengajuannya:

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP), persyaratannya:
 - a. Mengisi blangko isian Kartu Tanda Penduduk F1-07
 - b. Surat Keterangan dari RT dan RW
 - c. Fotokopy Kartu Keluarga
 - d. Pas photo 4x6 cm berwarna sebanyak 2 lembar
 - e. Kartu Tanda Penduduk lama bagi perpanjangan Kartu Tanda Penduduk atau rusak
 - f. Surat Keterangan kehilangan dari kepolisian bagi pengganti Kartu Tanda Penduduk yang hilang
 - g. Surat pindah dari daerah asal bagi penduduk baru
 - h. Untuk WNI keturunan:
 - Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia (SKBRI)
 - Surat keterangan ganti nama apabila sudah ganti nama (fotokopy dan dilegalisir dari pejabat berwenang)
 - i. Untuk WNA:
 - Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari kepolisian
 - Surat Keterangan Kependudukan (SKK) Model A dan B dari imigrasi (fotokopy dilegalisir pejabat yang berwenang)
 - Kartu Izin Masuk (KIM) sementara dari imigrasi
2. Kartu keluarga (KK), persyaratannya:
 - a. Surat pengantar dari RT dan RW
 - b. Blangko/isian Kartu Keluarga F1-01
 - c. Kartu Keluarga yang lama bagi yang melakukan perubahan
 - d. Kartu Tanda Penduduk dari tempat asal

- e. Surat Keterangan Pindah dari Kelurahan/desa asal bagi penduduk pindah
- f. Fotokopy akta kelahiran
- g. Fotolopy pengangkatan anak (bila ada)
- h. Fotokopy surat keterangan ganti nama bila telah ganti nama
- i. Surat eterangan pendaftaran penduduk bagi WNA
- j. Surat keterangan tempat tinggal bagi WNA
3. Surat pindah, persyaratannya:
 - a. Mengisi blangko/data isian penduduk pindah
 - b. Kartu keluarga dan Kartu Tanda Penduduk asli
 - c. Surat keterangan catatan kepolisian dari kepolisian
 - d. Akta perkawinan bagi yang telah menikah
 - e. Akta kelahiran
 - f. Foto terbaru 4x6 cm sebanyak 2 (dua) lembar
4. Surat keterangan Tinggal Sementara, persyaratannya:
 - a. Surat pengantar dari RT dan RW
 - b. Blangko/data isian surat keterangan tinggal sementara
 - c. Fotokopy Kartu pelajar/mahasiswa
 - d. Fotokopy KTP atau surat jalan dari daerah asal
 - e. Pas photo 4x6 cm sebanyak 2 (dua) lembar
 - f. Surat keterangan dari perusahaan bagi pekerja
 - g. Surat keterangan dari oraganisasi/paguyuban bagi pedagang kaki lima
5. Surat keterangan Tinggal Terbatas, persyaratannya:

- a. Surat keterangan dari RT dan RW
 - b. Surat keterangan pindah dari daerah asal
 - c. Kartu keluarga dan Kartu Tanda Penduduk
 - d. Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) dari kepolisian tempat asal
 - e. Paspor dari negara asal
 - f. Fotokopy surat tanda melapor diri (STMD) dari kepolisian yang masih berlaku
 - g. Fotokopy Keterangan Izin Masuk (KIM) / Keterangan Izin Masuk Sementara dari imigrasi
 - h. Surat keterangan kependudukan (SKK) Model A dan B dari imigrasi (fotokopy dilegalisir pejabat berwenang)
 - i. Surat keterangan izin tetap (KITAP) dari imigrasi
 - j. Pas photo berwarna ukuran 4x6cm sebanyak 4 (empat) lembar
6. Akta Kelahiran, persyaratannya:
- a. Fotocopy KTP, KK, Surat Nikah orang tua yang bersangkutan legalisir KUA (1 lembar)
 - b. Surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/ dukun (asli)
 - c. Surat keterangan kelahiran dari desa yang ditandatangani oleh kepala desa/lurah (asli)
 - d. Fotocopy KTP 2 orang saksi (1 lembar)
 - e. Bagi WNA dapat mengajukan akta kelahiran lewat sidang pengadilan negeri terlebih dahulu

(d.)Kepuasan masyarakat terhadap layanan program SIAK secara online yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

Kepuasan masyarakat/pelanggan merupakan suatu hal yang menjadi tujuan dari sebuah organisasi, khususnya organisasi publik yang berorientasi pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan pelanggan merupakan indikator keberhasilan dalam memberikan pelayanan, apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pelanggan, apakah pelayanan yang diberikan memberikan manfaat bagi pelanggan, hal tersebut semata – mata tidak hanya dilihat dari hasilnya, melainkan mulai dari masukan, proses dan keluaran yang berupa informasi yang mempunyai nilai guna bagi pelanggan.

Kepuasan masyarakat maupun suatu golongan/instansi lain yang sedang membutuhkan layanan berupa pelayanan administrasi kependudukan baik layanan yang berupa permohonan pengajuan dokumen – dokumen kependudukan dan pencatatan sipil maupun suatu golongan/instansi pemerintahan lain yang membutuhkan data kependudukan merupakan suatu prioritas Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yaitu memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Seperti yang dikatakan Iin Purnami, SH selaku Kasi Identitas Penduduk bahwa:

“selain pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat, kami juga sering mendapat permohonan data kependudukan dari organisasi masyarakat (ormas) atau instansi pemerintah lain seperti Dinas Kesehatan, Kepolisian, dll. Tentu berbeda dengan pelayanan yang berlaku pada masyarakat, jika suatu ormas yang membutuhkan data kependudukan, maka ormas terkait harus mengajukan surat permohonan permintaan data kependudukan kepada bupati yang kemudian Bupati memberikan keputusan, kemudian data kependudukan bisa disampaikan kepada ormas tersebut, berbeda lagi jika instansi pemerintah, bisa langsung mengajukan permohonan kepada kami terkait data kependudukan yang dibutuhkan.”(02 Mei 2012)

Dan dari hasil observasi dan wawancara dengan beberapa masyarakat dan petugas di lokasi penelitian mengenai kepuasan terhadap pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAK yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilihat dari beberapa sudut pandang. Tata letak dan prasarana di ruang layanan administrasi kependudukan seperti loket – loket tertata sedemikian rupa sehingga masyarakat tidak merasa bingung.

Layanan administrasi kependudukan yang diberikan menggunakan program SIAK dirasa cukup memuaskan bagi masyarakat dari segi ketepatan waktu dan lama pengerjaan, seperti yang dikatakan bapak Saifuddin, warga Desa Kapas, Kecamatan Sukomoro :

“Waktu pengerjaannya cukup cepat mas, ini saya mengurus permohonan KK hanya 2 minggu sudah bisa diambil, Cuma ini tadi saya lupa belum fotokopi surat nikah jadi harus balik lagi untuk fotokopi.”(02 Mei 2012)

Selain dari segi waktu, juga menjadi pertimbangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang pemahaman persyaratan dan jumlah retribusi yang harus dipenuhi masyarakat. Seperti yang dikemukakan salah satu pemohon KTP.

”ini persyaratan dan retribusinya sudah tercantum dalam spanduk di depan loket kok mas, jadi saya gak bingung dengan persyaratan yang harus dipenuhi meskipun cukup banyak, tetapi sudah cukup jelas kok.” Bapak Suwardi warga Desa Kauman, Kecamatan Nganjuk. (02 Mei 2012)

Dari pendapat di atas Kasi Identitas Penduduk, Iin Purnami, SH menanggapi :

“kami sengaja memasang spanduk yang berisi persyaratan dan retribusi yang harus dipenuhi untuk suatu permohonan dokumen kependudukan, serta tak lupa kami cantumkan dasar hukum dari persyaratan dan retribusi yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk No.03 Tahun 2011 tentang retribusi jasa umum guna mempermudah dan memperjelas masyarakat akan persyaratan dan retribusi permohonan dokumen kependudukan dan catatan sipil.”(02 Mei 2012)

Upaya tersebut bertujuan agar masyarakat merasa lebih dianggap dengan adanya transparansi terkait retribusi yang harus dibayar, serta memudahkan masyarakat dalam melengkapi berkas persyaratan sesuai dengan dokumen yang hendak diajukan.



Gambar 13 Pemberitahuan persyaratan dan retribusi

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi SIAK secara *online* sebagai upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan

a. Faktor pendukung

Faktor pendukung implementasi SIAK secara *online* merupakan beberapa hal yang dapat memperlancar upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara di lokasi penelitian ada beberapa faktor pendukung, antara lain:

1. Landasan hukum yang jelas
2. Sarana dan prasarana yang memadai
3. Sumber daya manusia yang memadai

4. Adanya dukungan dana dari APBD

Faktor – faktor di atas sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Drs.Kukuh Priyono selaku Kabid pengelolaan data pembangunan dan perencanaan kependudukan.

”dengan adanya landasan hukum yang jelas untuk tata cara dan penerapan SIAK maka hal itu dapat memperlancar jalannya program SIAK guna meningkatkan kualitas layanan kami khususnya layanan administrasi kependudukan di Dispenduk Capil Kabupaten Nganjuk.”(07 Mei 2012)

Di tempat yang berbeda Argo Santosa, SE selaku Kasi pengelolaan data informasi administrasi kependudukan menjelaskan faktor pendukung.

“sarana dan prasarana untuk program SIAK ini saya rasa sudah cukup memadai di setiap bidang pelayanan, baik administrasi kependudukan maupun pencatatan sipil dan selain itu kami memiliki juga memiliki aparatur – aparatu yang cukup mumpuni dalam bidang pelayanan, khususnya pada bagian kependudukan.”(07 Mei 2012)

Sejalan dengan beberapa pernyataan petugas di atas, salah satu pendapat yang dikemukakan pemohon KTP menyatakan sebagai berikut:

“pelayanan di sini cukup baik, petugas yang di loket ini cukup jelas dalam memeberikan penjelasan, ditambah adanya spanduk pemberitahuan tentang syarat – syarat yang harus dipenuhi.”(Bapak Imam, warga desa Keramat, 07 Mei 2012)

Dari penjelasan di atas, menunjukkan bahwa beberapa faktor pendukung dapat memperlancar implementasi SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas bagi masyarakat.

b. Faktor penghambat

Faktor penghambat implementasi SIAK secara *online* merupakan beberapa hal yang dapat memperlambat upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara di lokasi penelitian ada beberapa faktor penghambat, antara lain:

1. Faktor alam
2. Kesadaran masyarakat akan tertib administrasi masih kurang
3. Masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo/tidak mau repot

Faktor – faktor di atas sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Drs.Kukuh Priyono selaku Kabid pengelolaan data pembangunan dan perencanaan kependudukan.

“SIAK merupakan program yang dijalankan dengan dukungan jaringan yang mempunyai hubungan dengan alam misalnya pas hujan jaringannya terganggu,dsb. Tetapi hal itu Cuma berpengaruh pada saat – saat tertentu saja.”(07 Mei 2012)

Drs.Kukuh Priyono menambahkan:

“selain faktor alam, faktor lain yang lebih penting yang sangat menghambat kelancaran Implementasi SIAK salah satunya adalah masih banyak masyarakat yang hanya mengurus dokumen kependudukan saat diperlukan saja dan tak jarang masyarakat yang menggunakan jasa calo, padahal jika mengurus sendiri akan lebih efisien baik dari segi biaya maupun waktu.”

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi, baik kelancaran maupun yang menghambat implementasi SIAK lebih mengarah kepada faktor eksternal, yaitu masyarakat yang merupakan salah satu komponen utama dalam implementasi SIAK dan penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan. Dan keadaan alam yang kurang mendukung pada saat

- saat tertentu (hujan deras dan angin kencang) yang dapat mengganggu jaringan yang dibutuhkan dalam implementasi SIAK.

C. Pembahasan

1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nganjuk

a. Proses persiapan dalam penyelenggaraan program SIAK secara *online*

(a.) Sumber daya manusia / pelaku pelayanan administrasi kependudukan

Dalam implementasi suatu program diperlukan tahapan yang sangat penting sebelum menuju pada implementasi program, tahapan itu adalah tahap persiapan, khususnya pada SDM daripada sebuah sistem tersebut yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tidak semata – mata hanya untuk kesiapan aparatur dalam menjalankan program tersebut, melainkan juga bisa menjadi tolak ukur keberhasilan jalannya program tersebut kedepannya, apabila aparatur tidak mampu menjalankan program tersebut maka mustahil program itu akan berhasil dijalankan, seperti halnya implementasi SIAK ini sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kependudukan. Yang mana aparatur akan berperan memberikan pelayanan, khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan, perlu ada suatu kriteria yang menunjukkan apakah pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Hal ini sejalan dengan

kriteria yang menentukan kualitas pelayanan yang di kemukakan oleh Tjiptono(1996:69), salah satu kriteria tersebut adalah *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, dan *responsiveness*(daya tanggap), yaitu kesiapan aparatur untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Dalam KepMenPAN Nomor 63 Tahun 2006 menjelaskan bahwa untuk dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas maka harus memenuhi sendi – sendi pelayanan, yang salah satunya adalah Kejelasan dan kepastian yang menyangkut unit kerja atau aparatur yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh karena itu sangat diperlukan suatu program persiapan SDM sebelum pelaksanaan program tersebut dilaksanakan.

Data menunjukkan bahwa proses persiapan terkait SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dalam pengimplementasian program SIAK secara *online* yang diadakan oleh pemerintah pusat berupa pemberian pembekalan pada aparatur – aparatur pada bidang administrasi kependudukan telah dilaksanakan sesuai dengan amanat peraturan perundang – undangan. Hal ini terlihat dengan diadakannya beberapa diklat, dari pengenalan sistem hingga instalasi peralatan dan perlengkapan SIAK. Kemudian untuk tingkat kecamatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk juga mengadakan diklat terkait implementasi SIAK secara *online* di Kabupaten Nganjuk yang dihadiri 2 perwakilan dari tiap kecamatan di Kabupaten Nganjuk sesuai dengan bidangnya.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa proses persiapan SDM mutlak dibutuhkan karena sangat mempengaruhi jalannya suatu program yang akan

dijalankan, khususnya implementasi SIAK secara *online* sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nganjuk.

(b.) Sarana dan prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang implementasi SIAK secara *online* di Kabupaten Nganjuk, oleh karena itu sebelum program SIAK ini dilaksanakan, proses persiapan terkait sarana dan prasarana ini mendapat perhatian juga baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dari data di lokasi penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana berasal dari pemerintah pusat dan juga pemerintah daerah, dari pemerintah pusat hanya memberikan perangkat lunak (*software*) program SIAK dan juga anggaran perawatan yang mana dana tersebut diambil dari APBN, sedangkan sarana dan prasarana lainnya berasal dari pemerintah daerah yang mana dananya diambil dari APBD. Sarana dan prasarana yang terdapat di bidang kependudukan diantaranya 1 unit komputer server dan 8 unit komputer kerja dengan spesifikasi yang dapat menunjang jalannya program dan aplikasi SIAK dan 8 unit UPS. Masing – masing 4 unit berapada di ruang kependudukan dan 4 unit di ruang pencatatan sipil, serta beberapa saranan dan prasarana pendukung lainnya seperti mesin cetak (*printer*), scanner, dan kamera. Dari hasil observasi di lokasi penelitian bisa diketahui proses persiapan terkait sarana dan prasarana yang saat ini telah tersedia sudah cukup memadai untuk menunjang pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas.

Uraian di atas sejalan dengan kriteria kualitas pelayanan menurut Tjiptono (1996:69) yang menyatakan suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi kriteria *Tangible* (bukti langsung) yang berarti suatu pelayanan

dikatakan berkualitas apabila dalam penerapannya terdapat fasilitas yang memadai serta kelengkapan peralatan penunjang yang dapat memperlancar proses pelayanan dan dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

(c.) Sosialisasi

Proses persiapan yang juga tidak bisa dilewatkan adalah sosialisasi kepada masyarakat, mengingat implementasi SIAK secara *online* ini melibatkan partisipasi dan peran serta masyarakat guna menciptakan tertib administrasi kependudukan. Dari data yang diperoleh dari lokasi penelitian yang proses sosialisasi terkait implementasi SIAK secara *online*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat program berupa mengadakan pertemuan/tatap muka langsung di 20 kecamatan di Kabupaten Nganjuk yang dilakukan secara berurutan dari kecamatan yang letaknya dekat dengan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hingga yang letaknya berada jauh dari kantor Dinas. Selain itu cara lain yaitu dengan memanfaatkan media cetak maupun media elektronik seperti dengan menggunakan pamphlet, brosur dan radio.

Program sosialisasi ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat akan dilaksanakannya program SIAK secara *online* dan pentingnya tertib administrasi di bidang kependudukan agar tercipta pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku. kegiatan sosialisasi ini juga merupakan salah satu syarat yang harus dilakukan oleh organisasi publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yang dikemukakan oleh Tjiptono, yaitu indikator “komunikasi” yang berarti memberikan penjelasan atau informasi kepada pelanggan dengan cara yang mudah dipahami. Dengan adanya kegiatan sosialisasi ini, berarti Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk telah berhasil memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait implementasi SIAK sebagai peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.

b. Pelaksanaan program SIAK secara *online* dalam proses pelayanan administrasi kependudukan

(a.) Dasar hukum pelayanan kependudukan

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

Secara teoritis, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. masyarakat yang dimaksudkan adalah masyarakat yang membutuhkan kepuasan pelayanan. (Dwiyanto, 2005:141). Mengacu pada *new public service*, aparatur publik seharusnya penuh perhatian lebih dalam penyampaian pelayanan sesuai dengan aturan perundang – undangan dan nilai yang berlaku dalam masyarakat. Dari data yang diperoleh di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, khususnya di bidang administrasi kependudukan, penerapan SIAK secara *online* dalam memberikan layanan administrasi kependudukan telah

menerapkan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan, yaitu Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang mana dalam salah satu substansi pokoknya menyebutkan pelayanan dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan dilakukan menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) sehingga data kependudukan akan selalu dimutakhirkan dan dijamin tingkat akurasi dan kebenarannya.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAK telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang – undangan, dan dasar hukum merupakan acuan yang sangat dibutuhkan.

(b.) Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pada penyajian data dapat diketahui jika prosedur pelayanan administrasi kependudukan tidak berbelit – belit dan sederhana, yaitu pemohon hanya melaksanakan 2 tahanan untuk dapat memperoleh dokumen kependudukan yang diharapkan, yaitu pemohon mengajukan permohonan dengan membawa berkas permohonan kemudian setelah berkas diproses pemohon hanya tinggal mengambil di loket pengambilan. Hal ini telah sejalan dengan pernyataan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenPAN) Nomor 63 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan, salah satunya adalah prinsip kesederhanaan yang mengandung arti proses pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan dilaksanakan dan prinsip ketepatan waktu yang berarti pelayanan publik dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Prinsip – prinsip tersebut sudah terlaksana di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk khususnya di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini di dukung adanya hasil wawancara kepada beberapa pemohon yang menyatakan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dipahami dan tidak berbelit – belit serta waktu pengerjaan yang sesuai dengan yang telah ditentukan.

(c.) Output pelayanan

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, khususnya di bidang administrasi kependudukan tidak lepas dari sesuatu yang disebut data, data adalah data yang sudah diproses menjadi bentuk yang berguna bagi pemakai, dan mempunyai nilai pikir yang nyata bagi pembuatan keputusan pada saat sedang berjalan atau untuk prospek masa depan.(Jogiyanto,2000:692) data yang telah diolah tersebut akan menghasilkan sesuatu yang disebut informasi, Informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat tu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang (Sutanta, 2003:10). Informasi dikatakan berkualitas apabila telah memenuhi 3 pilar seperti yang dikemukakan oleh Jogiyanto yaitu suatu informasi harus akurat, tepat waktu dan relevan.

Dari data yang diperoleh dari lokasi penelitian menunjukkan bahwa pada bidang kependudukan lebih sering melayani pemohon yang mengajukan dokumen kependudukan antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP) baik itu pengajuan baru maupun perpanjangan, Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Tinggal Tetap maupun Terbatas dan Surat Pindah, sedangkan pada bidang pencatatan Sipil lebih sering melayani pemohon yang mengajukan penerbitan Akta Kelahiran. Untuk

penerbitan KTP waktu pengerjaannya 4-7 hari kerja, dan KK maupun Akta kelahiran memerlukan waktu pengerjaan antara 10-14 hari kerja, sedangkan untuk surat pindah bisa selesai hanya dengan waktu pengerjaan 1 hari.

Mengacu pada KepMenPAN No.63 tahun 2003, *output* pelayanan di bidang administrasi kependudukan termasuk dalam kelompok layanan administratif, yang berarti pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Serta *output* yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk telah cukup memenuhi 3 pilar informasi yang dikemukakan oleh Jogiyanto, mengingat jumlah permohonan setiap harinya tidak berbanding lurus dengan jumlah aparatur penyedia pelayanan.

(d.)Kepuasan masyarakat terhadap layanan program SIAK secara online yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

Salah satu konsep dasar dalam memuaskan pelanggan, minimal mengacu pada: Kualitas, terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Acuan dari kualitas seperti dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan (*Customer Focused Quality*), sehingga dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, maka kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar. (Abdul Hamid, 2012)

Dari data yang diperoleh dari lokasi penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk baik yang diberikan kepada masyarakat secara individu maupun kelompok, dalam arti pelayanan kepada suatu ormas dan instansi – instansi pemerintah lain yang hendak membutuhkan data kependudukan dirasa cukup berkualitas dalam arti tidak berbelit – belit dan dalam penyelenggaraan pelayanan di bidang administrasi kependudukan dengan menggunakan SIAK menurut pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah dapat memenuhi keinginan/kepuasan pelanggan.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi SIAK secara online di Kabupaten Nganjuk

a. Faktor pendukung

(a.) Landasan hukum yang jelas

Salah satu pendorong pemerintah daerah dalam penyelenggaraan tertib administrasi adalah dikeluarkannya Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Dengan dikeluarkannya UU tersebut menyusul pula perda dan peraturan lainnya terkait administrasi kependudukan. Di Kabupaten Nganjuk, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah terdapat peraturan yang melandasi retribusi dan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Dari hasil wawancara yang diperoleh dari lokasi penelitian dapat dikaji bahwa adanya landasan hukum yang jelas dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam penerapan SIAK pada penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih lancar baik dari segi prosedur

yang dapat dipahami oleh aparaturnya dan juga masyarakat serta kepastian retribusi yang harus ditanggung oleh masyarakat sebagai pemohon.

(b.) Sarana dan prasarana yang memadai

Meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan masyarakat yang membutuhkan informasi maupun produk – prosuk kependudukan, misalnya pembuatan KTP, KK, maupun surat kependudukan lainnya merupakan salah satu manfaat dari SIAK. Sarana dan prasarana pelayanan merupakan segala sesuatu jenis peralatan, perlengkapan dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai fungsi sosial dalam rangka kepentingan yang berhubungan dengan organisasi kerja khususnya pada implementasi SIAK. Dari data yang diperoleh dari lokasi penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah cukup memadai untuk mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan dengan terlihat adanya peningkatan kualitas baik dari segi waktu pengerjaan maupun dari segi kenyamanan masyarakat dalam melakukan proses layanan administrasi kependudukan.

(c.) Sumber daya manusia yang memadai

Keberadaan sumber daya manusia yang mumpuni pada bidang tertentu sesuai dengan keahliannya masing – masing mutlak dibutuhkan pada setiap instansi publik, khususnya pada instansi publik yang berorientasi pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, penerapan SIAK dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan telah mendapat dukungan SDM yang memadai sesuai dengan kebutuhan meskipun dari segi jumlah aparaturnya dengan

jumlah pemohon tidak seimbang. Terlihat dari ketepatan dan efektivitas waktu pengerjaan layanan administrasi kependudukan.

a. Faktor penghambat

(a.)Faktor alam

Program SIAK yang diterapkan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan merupakan suatu program yang memerlukan hubungan dengan jaringan, dimana jaringan tersebut sangat dipengaruhi dengan keadaan alam yang terjadi di Indonesia, khususnya di Kabupaten Nganjuk. Dari data yang diperoleh dari lokasi penelitian dapat dikaji bahwa keadaan alam (seperti: hujan dan angin kencang) sangat berpengaruh terhadap jaringan yang dipergunakan dalam implementasi program SIAK di Kabupaten Nganjuk, sehingga apabila hal tersebut terjadi, secara tidak langsung pelayanan administrasi kependudukan menjadi terhambat.

(b.)Kesadaran masyarakat akan tertib administrasi masih kurang

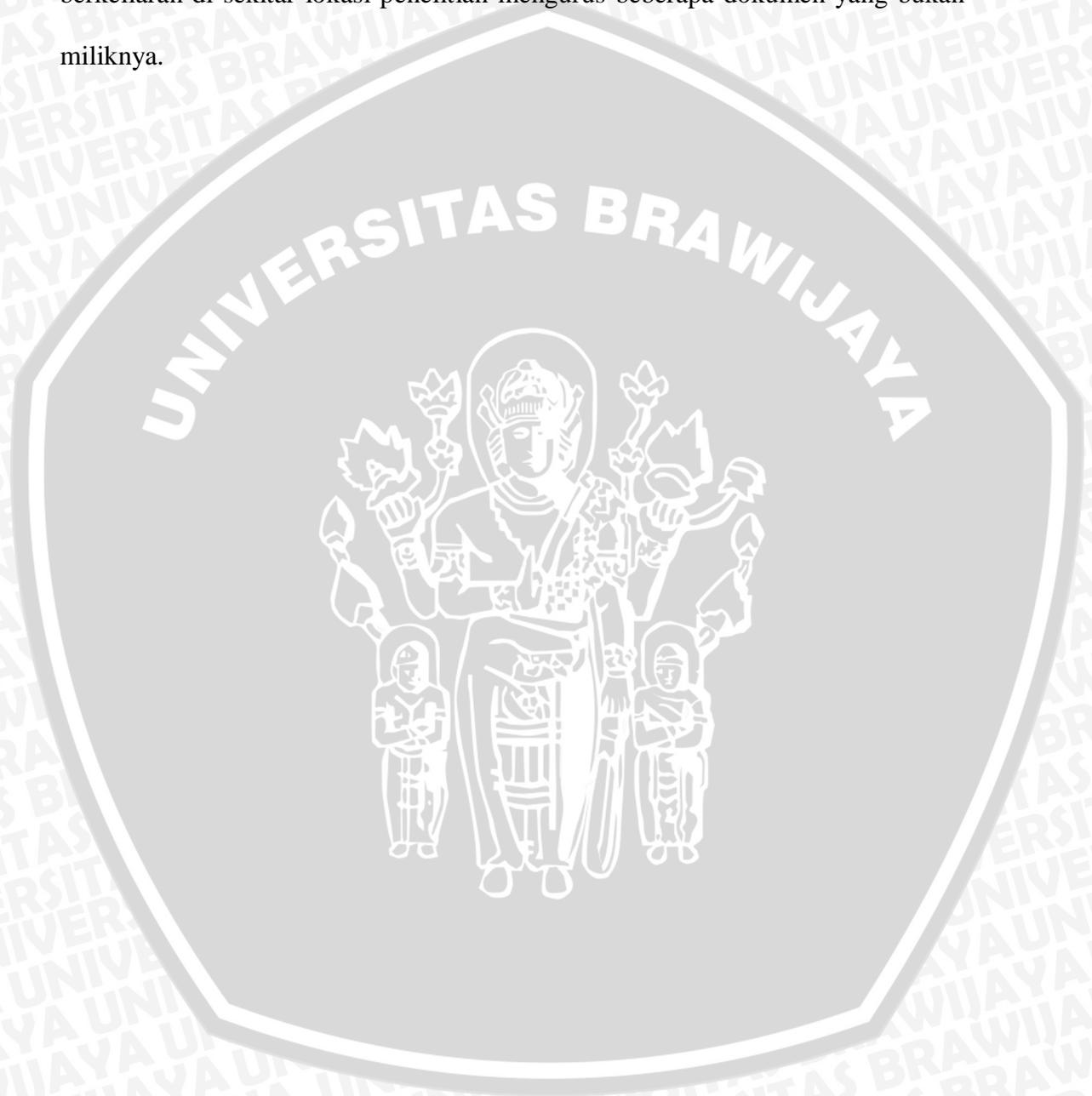
Dilihat dari kondisi topografi wilayah Kabupaten Nganjuk yang terdiri dari daerah dataran rendah dan dataran tinggi serta persebaran penduduk yang tidak merata yang mengakibatkan pelayanan administrasi kependudukan tidak merata sehingga derajat ketertiban dan kepemilikan dokumen kependudukan relatif masih kurang. Untuk memenuhi pelayanan administrasi kependudukan tersebut pada hakekatnya perlu adanya upaya untuk menciptakan tertib administrasi kependudukan terutama di pihak masyarakat, yaitu dengan mengakui dan melaporkan setiap peristiwa kependudukan dan catatan sipil agar dapat mempermudah dan memperlancar urusannya dalam kehidupan sehari – hari. Dalam kenyataannya di lapangan, seringkali dijumpai kendala dalam

penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan ini, layanan administrasi kependudukan terhambat dikarenakan masih kurang lengkapnya persyaratan layanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat/pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak akan berjalan lancar tanpa ada peran serta aktif dari selueuh komponen masyarakat, terutama peran serta masyarakat dalam hal kesadaran masyarakat kan pentingnya dokumen kependudukan bagi dirinya dan keluarganya di kehidupan sehari – hari.

(c.) Masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo/tidak mau repot

Harapan yang selalu diinginkan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik adalah pelayanan yang cepat dan murah. Untuk memenuhi harapan tersebut pemerintah terus berusaha untuk mewujudkan harapan masyarakat pada umumnya. Dalam mewujudnya harapan masyarakat tersebut diperlukan partisipasi dan peran serta masyarakat untuk ikut andil dalam mewujudkannya. Khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan, selain kinerja aparat yang harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, juga peran masyarakat dalam hal kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan dengan mau mengurus sendiri dokumen kependudukan, tujuannya agar masyarakat mengetahui dan memahami bagaimana alur dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus sebuah dokumen kependudukan, mengingat dalam pelaksanaan pelayanan telah disediakan berbagai kemudahan bagi masyarakat yang hendak mengajukan permohonan dokumen kependudukan. Dari hasil observasi dan data yang diperoleh dari lokasi penelitian dapat dijelaskan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyediakan spanduk berisi syarat –

syarat dan jumlah retribusi yang harus dipenuhi oleh masyarakat, tetapi masih banyak masyarakat yang “tidak mau repot” mengurus dokumen kependudukannya dengan menggunakan jasa calo, hal ini terlihat dari masih banyaknya calo yang berkeliaran di sekitar lokasi penelitian mengurus beberapa dokumen yang bukan miliknya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Proses persiapan dalam rangka implementasi program SIAK secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah terlaksana sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya dan menghasilkan sumber daya manusia yang mumpuni sesuai dengan kebutuhan untuk mengimplementasikan program SIAK dalam rangka pemeberian pelayanan administasi kependudukan, sarana dan prasarana yang disediakan baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah cukup memadai, serta sosialisasi kepada masyarakat yang dapat diterima dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Penerapan program SIAK secara *online* dalam proses peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk memberikan hasil positif yaitu terbentuknya *database* kependudukan yang terpusat yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarnya guna keperluan proses pembangunan dan dengan adanya prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit – belit, memiliki kepastian waktu dan biaya sehingga tercipta pula kepuasan masyarakat akan pelayaan administrasi kependudukan, serta

dapat dipertanggungjawabkan secara normatif karena dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan memiliki landasan hukum yang jelas.

3. Faktor – faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAK selain dari sisi internal dinas baik itu pada sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia, pada intinya yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pelayanan administrasi kependuduk adalah dari sisi masyarakat sebagai pemohon. Masih kurangnya tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan dan pentingnya tertib administrasi kependudukan, mengakibatkan pelayanan yang berkualitas menjadi terhambat, karena dari pihak dinas selaku pemberi layanan hanya melakukan pelayanan berdasarkan pelaporan dan pengajuan permohonan dari masyarakat. sehingga untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, peran serta masyarakat sangat dibutuhkan.

B. Saran

1. Perlu adanya pengembangan, khususnya di bidang kependudukan. Baik terhadap sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang dimaksudkan untuk menciptakan aparatur yang berkualitas serta sesuai dengan kebutuhan dan pengembangan sarana dan prasarana yang dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih maksimal dan berkualitas.

2. Perlu adanya koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nganjuk dengan pemerintah daerah guna merumuskan kebijakan baru baik terkait pengembangan SIAK dan atau peningkatan kualitas pelayanan seperti misalnya pelayanan kependudukan satu atap atau pelayanan kependudukan keliling.
3. Perlu adanya sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat, dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan dan pentingnya dokumen kependudukan bagi kehidupan sehari – hari.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, 1993. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Kesembilan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Azhar, Susanto. 2004. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : Linggar Jaya
- Bafadal, Ibrahim. (2008). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jogjakarta : Gajah Mada University Press.
- Jogiyanto HM. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan terstruktur teori dan praktis aplikasi bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- Indrajit, R.E.I. 2006. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Penerbit Andi. Yogyakarta. 2006.
- Kadir, Abdul. 2002. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Miles, Mathew, dan Huberman A, Michael. 1992. *Analisis Data kualitatif*. Jakarta. UI Press
- Moenir, Drs.H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Moeleong, Lexy J., 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya.
- _____ 2006. *Metodologi Penelitian Kualitati edisi revisi.*, Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Napitupulus, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : PT. Alumni.
- Oetomo, Budi Sutedjo. 2002. *E-Education:Konsep, Teknologi, Aplikasi Internet Pendidikan*. Yogyakarta : Andy Yogyakarta
- Sampara, lukman. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara republik indonesia
- Sastradipoetra, Komarudin. 2001. *Manajemen Perbankan*. Bandung : Kappa Siswa

- Siagian, Sondang P. 1990. *Filsafat administrasi*. Jakarta. CV. Haji masagung.
- Silalahi, U. (2002). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung : Sinar Baru.
- Sinambela, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Impelentasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sutanta, Edy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Syamsi, Ibnu. 2000. *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset
- _____ . 1996. *Manajemen jasa*, Yogyakarta : Andi Ofset.

Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Yogtakarta : Bintang Pusaka.

Artikel

- Nugraha, Rizky. 2010. *Analisis Rancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai Pengembangan E-government menuju Good*. Program Studi Ilmu Komputer, Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Pendidikan Indonesia. Jakarta
- Sosiawan, Edwi Arief. 2008. *Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia*. Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UPN "Veteran". Yogyakarta

Jurnal

- Hasibuan, Zainal A. 2007. *Langkah-Langkah Strategis dan Taktis Pengembangan E-Goernment Untuk Pemda*. Jurnal Sistem Informasi MTI UI Vol 3-No 1-April 2007
- Muluk, M.R. Khairul. 2002. *Desentralisasi:Teori Cakupan dan Elemen*. Jurnal Administrasi Publik, Vol II No.02 Maret 2002

Internet

- Djunaedi, A. 2005. Makalah : *Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government Dalam Pemerintah Daerah di Indonesia*. URL <http://intranet.ugm.ac.id/-a.djunaedi/e-govt-pemda-indo.pdf>.

Wahyudi. 2006. *Makna Tertib Dokumen Kependudukan bagi Reformasi Pelayanan Publik, Penegakan Hukum, Demokrasi, dan Perwujudan Good Governance*. Diakses pada tanggal 10 Desember 2011 pukul 16.45 dari <http://google.ac.id/DepartemenDalamNegeri-RepublikIndonesia.mht>

Perundang-undangan

Instruksi Presiden Republik Indonesia No.03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Jakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2003

_____ *No. 63 Tahun 2003*

Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 88 Tahun 2004 pasal 3 tentang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk No. 06 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas – Dinas Kabupaten Nganjuk

Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk No. 09 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

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

Undang – Undang No.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang – Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah



PEMERINTAH KABUPATEN NGANJUK
KANTOR KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN
PERLINDUNGAN MASYARAKAT DAERAH

Jl. Supriyadi No.5 Telp. (0358) 328079
NGANJUK 64412

SURAT KETERANGAN

Nomor : 072/ *77* /411.308/2012

Memperhatikan : 1. Surat dari Universitas Brawijaya Malang, tanggal 4 April 2012, Nomor: 3494/UN.10.3/PG/2012.
2. Surat dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah Kabupaten Nganjuk, tanggal 10 April 2012, Nomor : 025/241/411.205/2012, perihal Riset.

Dengan ini menyatakan TIDAK KEBERATAN untuk memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : HANUR YULIANTO
Status : Mahasiswa Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
Alamat : Jalan MT. Haryono No. 163 Malang
Untuk Keperluan : Ijin Riset
Tema/Judul : "IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIK) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN"
Lokasi Kegiatan : Dispenduk Capil Daerah Kabupaten Nganjuk
Lama Kegiatan : Tanggal 12 April s/d 31 Mei 2012.
Pengikut dalam kegiatan : -

-- DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

8. Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam Daerah Hukum Pemerintah Kabupaten Nganjuk;
9. Menjaga tata tertib, keamanan, kesopanan, dan kesusilaan serta menghindar dari perbuatan, pernyataan, baik lisan, tulisan, maupun lukisan yang dapat melukai dan menyinggung perasaan atau menghina Agama, Bangsa dan Negara, maupun penduduk setempat ;
10. Kegiatan yang dilaksanakan harus sesuai dengan rencana/proposal yang telah diajukan;
11. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan-kegiatan diluar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh Dinas/Badan/Kantor/Instansi lokasi Kegiatan ;
12. Setelah berakhirnya kegiatan, pemegang surat rekomendasi ini wajib melapor kepada Pejabat Dinas/Badan/Kantor/Instansi lokasi Kegiatan ;
13. Setelah selesai melaksanakan kegiatan, wajib memberikan laporannya kepada Bupati Nganjuk tentang hasil kegiatan maupun temuan-temuan yang ada didalamnya, melalui Kantor Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat Daerah Kabupaten Nganjuk ;
14. Surat keterangan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi apabila ternyata pemegang surat keterangan ini tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut diatas ;

Disampaikan Kepada Yth :
Kepala Dispenduk Capil
Daerah Kabupaten NGanjuk

Tembusan disampaikan kepada Yth :
1. Bupati Nganjuk (sebagai laporan);
2. Kepala Bappeda Kab. Nganjuk;
3. Hanur Yulianto.

Nganjuk, 12 April 2012
KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN
PERLINDUNGAN MASYARAKAT DAERAH
KABUPATEN NGANJUK



Drs. GUNAWAN WIDAGDO, M. SI

Pembina Tingkat I

NIP. 19660913 198602 1 005





PEMERINTAH KABUPATEN NGANJUK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

120

Jalan Dermojoyo No.30 Nganjuk Kode Pos 64418
Telepon (0358) 321150

SURAT KETERANGAN
NOMOR : 070/439/411.205/2012

Yang bertanda tangan di bawah ini :

- a. Nama : Drs. LISHANDOYO, MSi
b. Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

dengan ini menerangkan bahwa :

- a. Nama : HANUR YULIANTO
b. Pekerjaan : Mahasiswa
c. Nim : 0810313098
d. Fakultas : Ilmu Administrasi (Universitas Brawijaya Malang)
e. Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Telah melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk :

- a. Judul : “IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (SIAK) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN “
b. Waktu : 12 April – 31 Mei 2012
c. Alamat : Dsn. Sumurpandan, Ds. Jekek, Kec. Baron, Kab. Nganjuk 64394

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

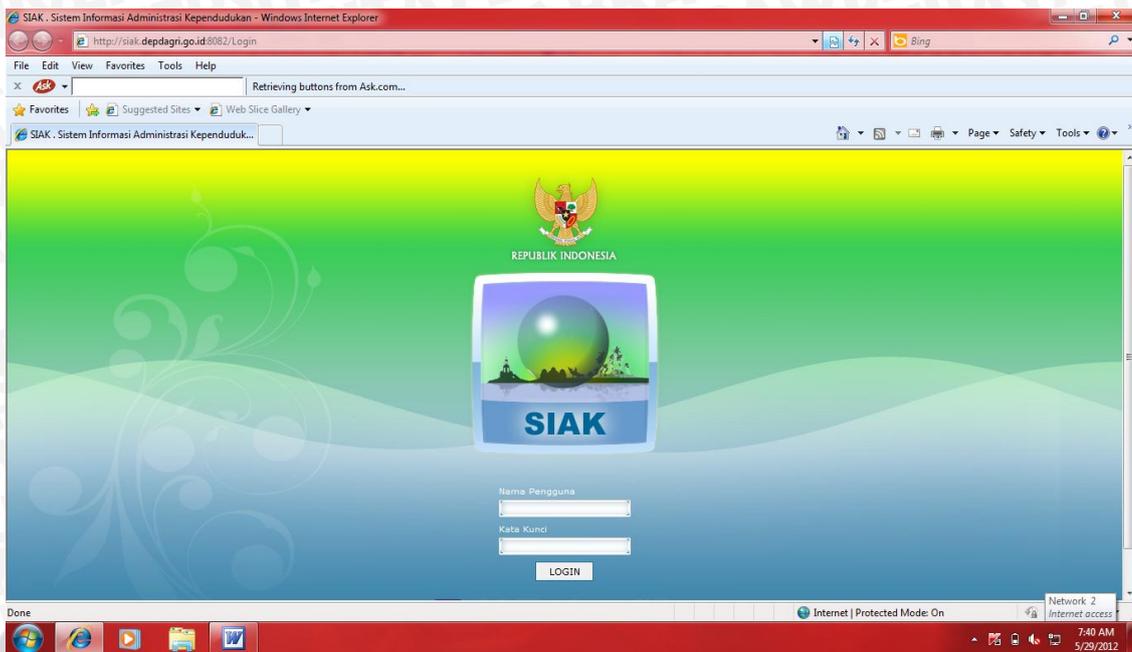
Nganjuk, 04 Juni 2012

Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

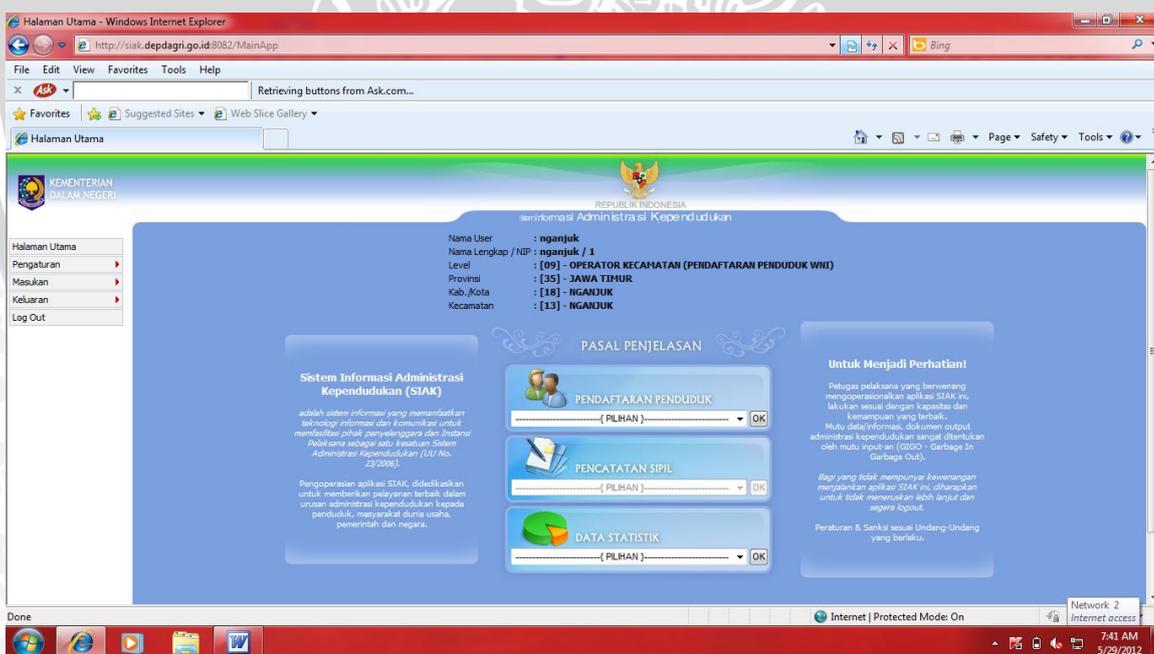


Drs. LISHANDOYO M. Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19601119 198509 1 004



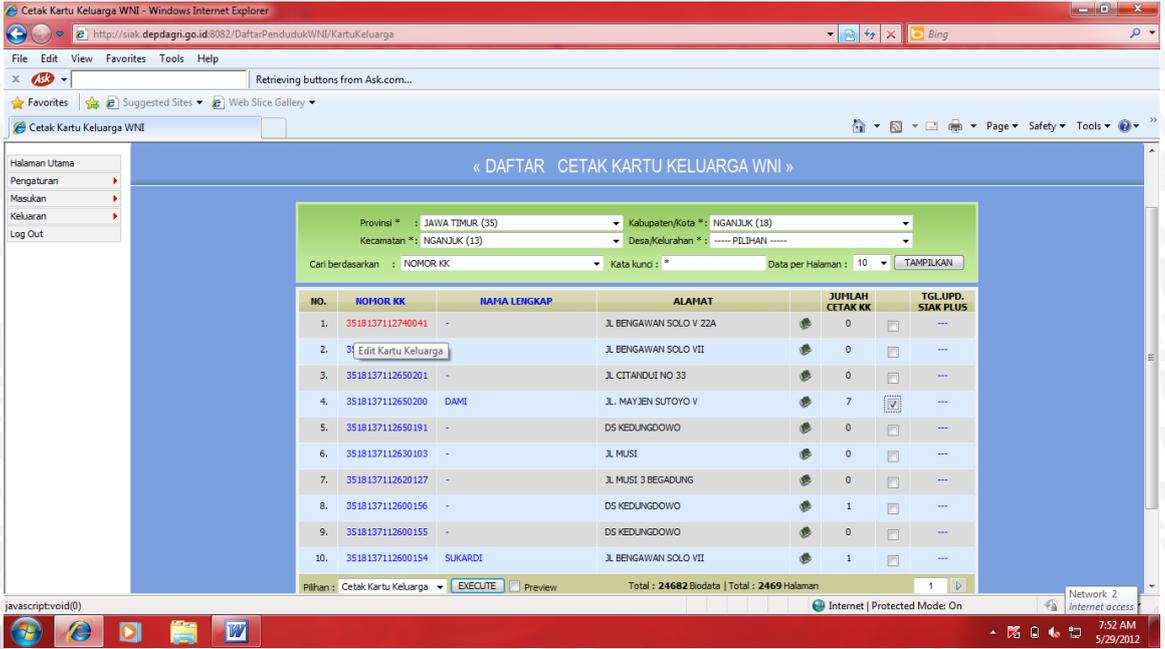


Lampiran 3 Tampilan Menu Utama Login

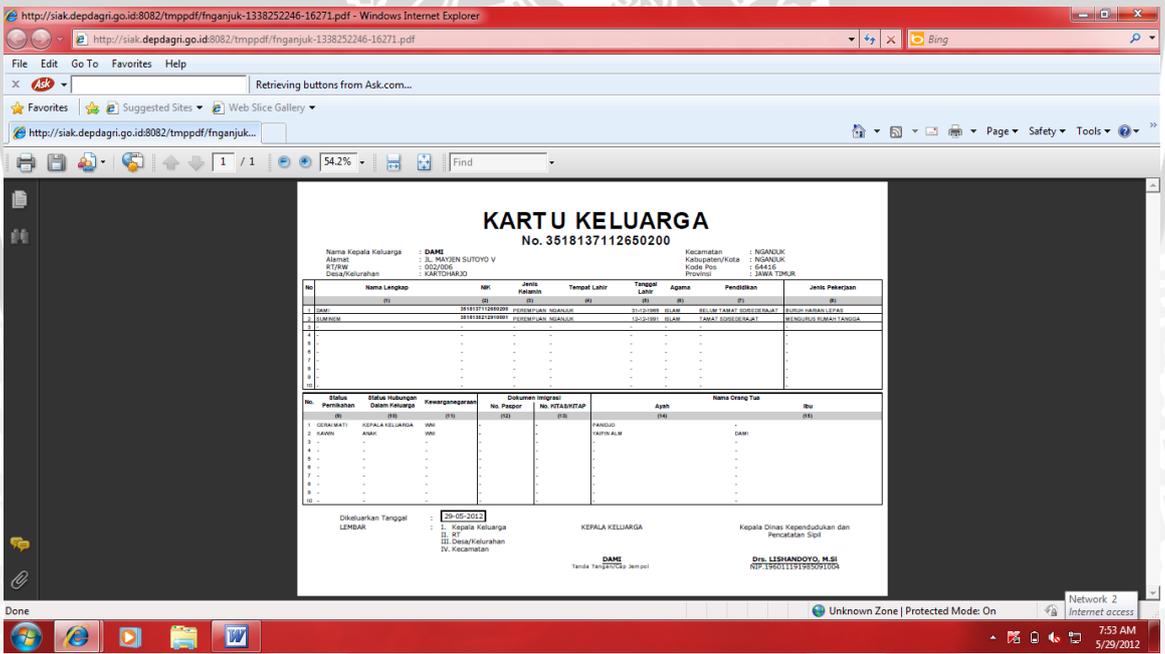


Lampiran 4 Tampilan Menu Utama Operator

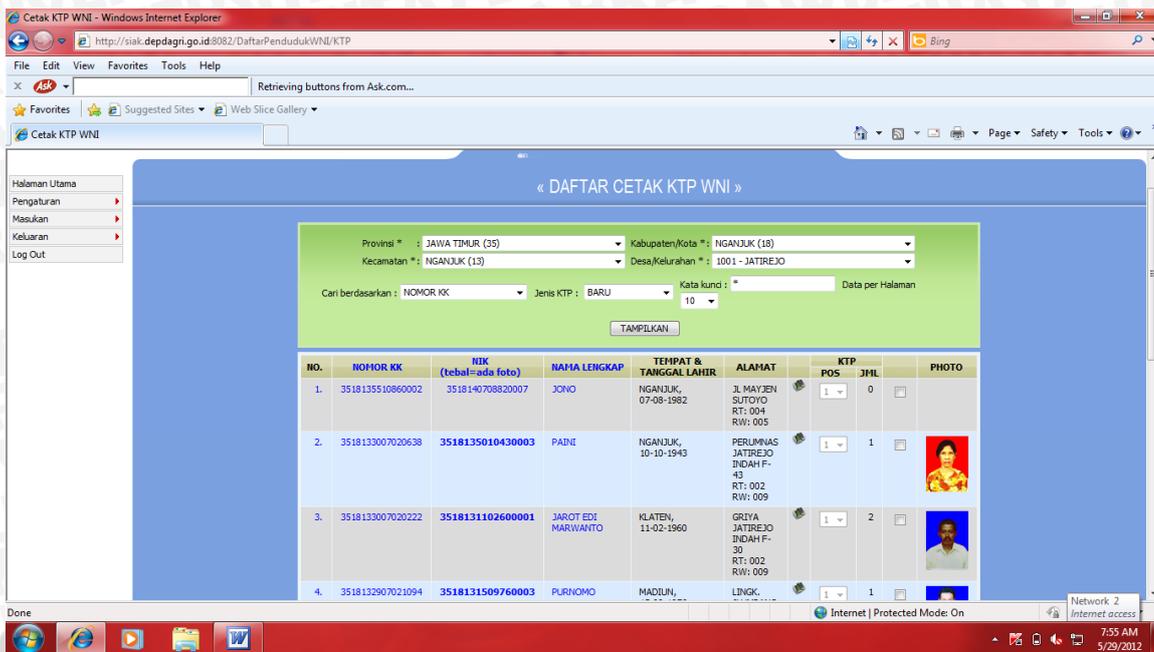




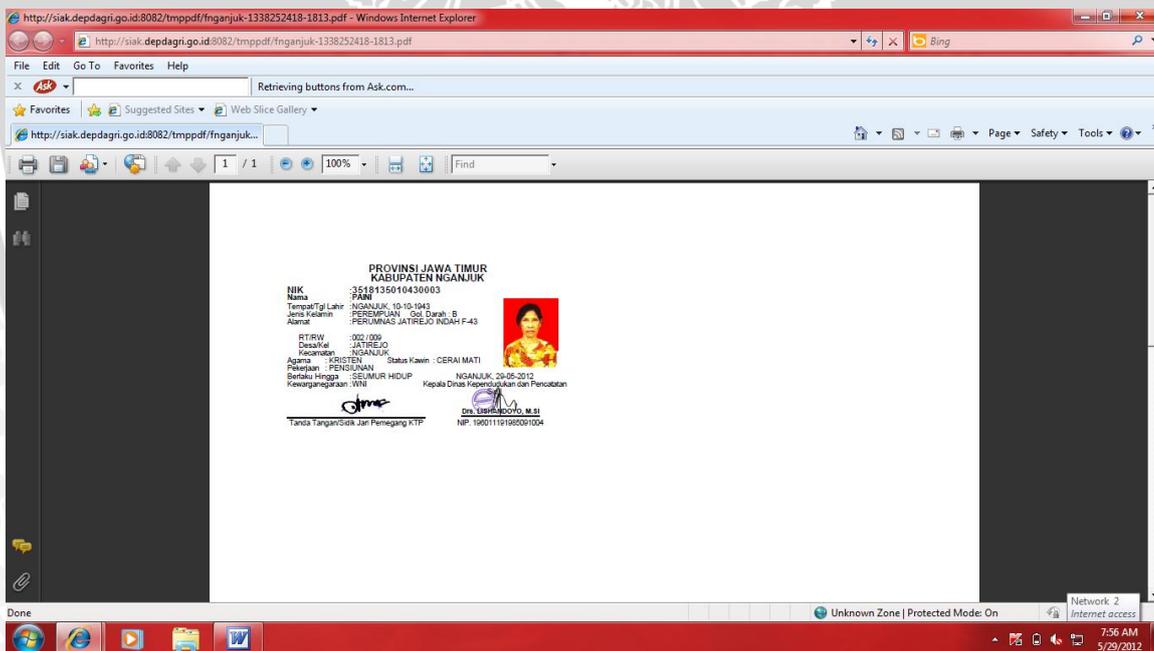
Lampiran 5 Tampilan untuk Cetak/Preview KK



Lampiran 6 Tampilan Hasil KK

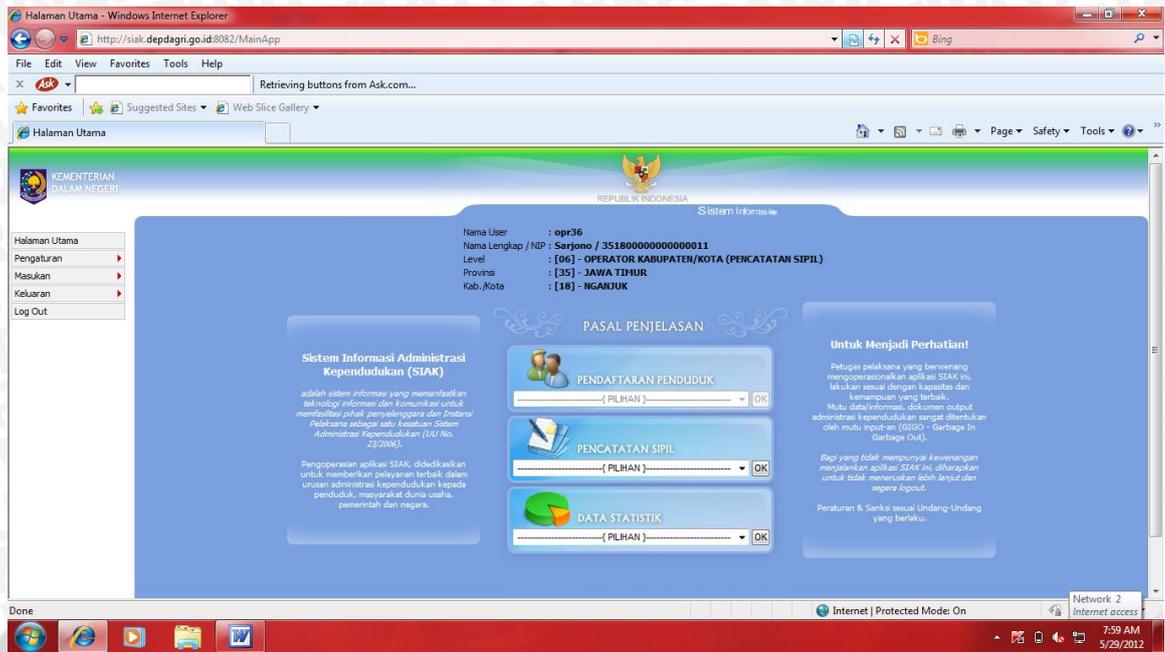


Lampiran 7 Tampilan untuk Cetak/Preview KTP

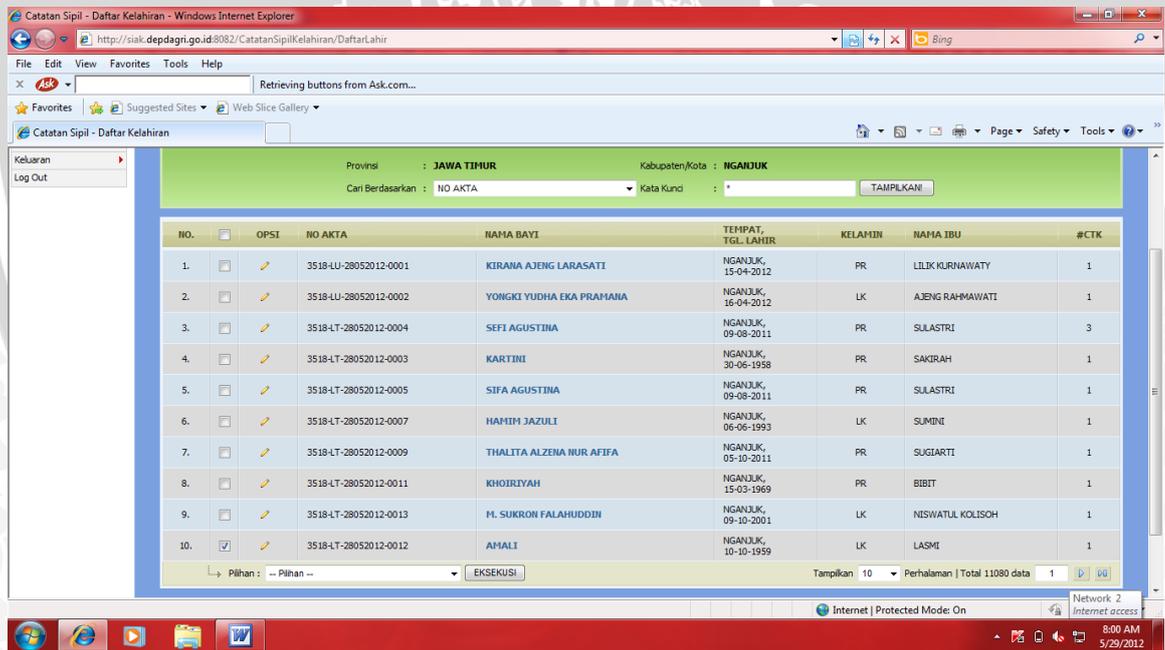


Lampiran 8 Tampilan Hasil KTP



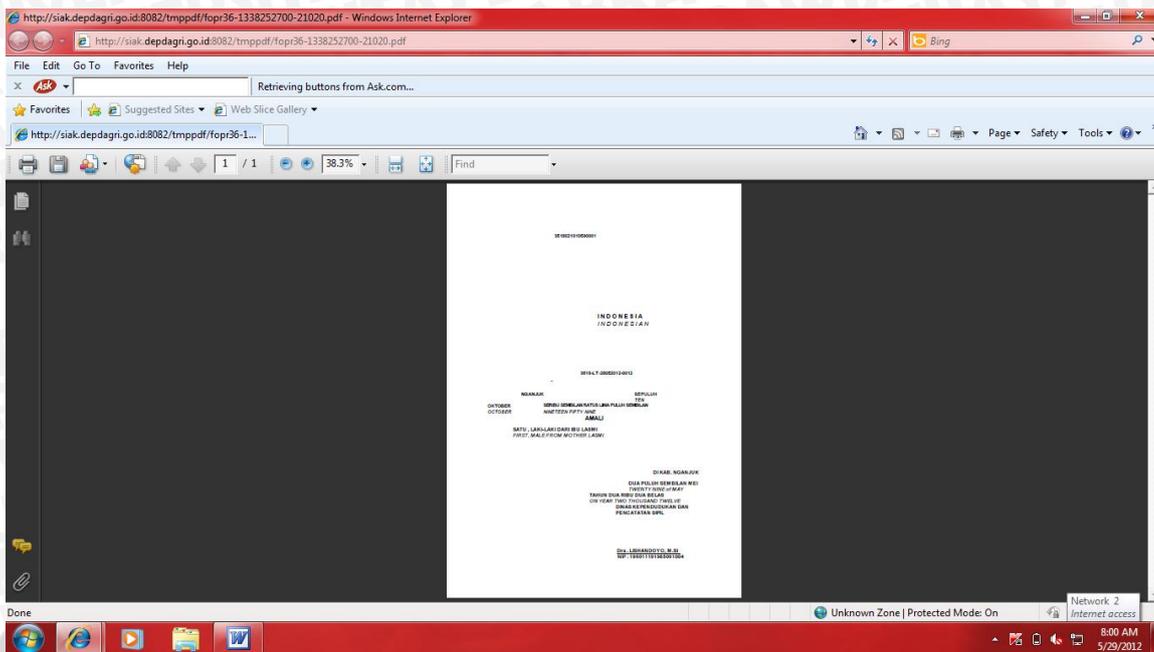


Lampiran 9 Tampilan Menu Catatan sipil



Lampiran 10 Tampilan Untuk Cetak Akta Kelahiran





Lampiran 11 Tampilan Hasil Preview Kutipan Akta Kelahiran



FORMULIR PERMOHONAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

FI-07

PEMERINTAH PROPINSI : JAWA TIMUR

PEMERINTAH KAB/KOTA : NGANJUK

KECAMATAN : A Banti

KELURAHAN/DESA : B Perpanjang

C Pergantian

PERMOHONAN KTP

1. Nama Lengkap Pemohon

2. No. KK

3. NIK Pemohon

4. Jenis Kelamin

5. Golongan Darah

6. Tempat Lahir

7. Tanggal Lahir

8. Alamat Pemohon

9. Kewarganegaraan

10. Agama

11. Pekerjaan

12. Status Perkawinan

SPECIMEN CAP JEMPOLU/ TANDA TANGAN

PAS PHOTO (3 X 4)

CAMAT

MENGETAHUI / MENYETUJUI

KEPALA KELURAHAN/DESA

PEMOHON

Nganjuk.....

- Pilihan Pekerjaan :
1. Bunkai bekerja
 2. Pegawai/Pejabat Tinggi
 13. Konsultasi
 3. Pelajar/Mahasiswa
 14. Transportasi
 4. Penunjam
 15. Karyawan Swasta
 5. PNS
 16. Karyawan BUMN
 6. TNI
 17. Karyawan Honorer
 7. POLRI
 18. Karyawan Honorer
 8. Perdagangan
 19. Peran/Pedahan
 20. Banih Tamir/Pedahan
 9. Peran/Pedahan
 21. Banih Nelayan/Perikanan
 10. Perikanan
 22. Banih Perikanan
 33. Perusa Busana
 23. Pembantu Banih Tinggi
 12. Industri
 24. Teling Cahar
 25. Teling Listrik
 26. Teling Batu
 27. Teling Kayu
 28. Teling Sempul
 29. Teling Sempul hasil
 30. Teling Jait
 31. Teling Gaj
 32. Perusa Rias
 34. Perant Rambut
 35. Melatik
 36. Semam
 37. Babi
 38. Peran Busana
 39. Peran Busana
 40. Perantemah
 41. Inam Masjid
 42. Perusa
 43. Perusa
 44. Warawan
 45. Urat/Mohaligh
 46. Jun Masak
 47. Perusa
 48. Angga DPR RI
 49. Angga DPRD
 50. Angga BPK
 51. Perusa
 52. Wakil Presiden
 53. Angga Mahkamah Konstitusi
 54. Angga Mahkamah Konstitusi
 55. Dana Banih
 56. Gabener
 57. Wakil Gabener
 58. Bupat
 59. Wakil Bupat
 60. Walikota
 61. Wakil Walikota
 62. Angga DPRD Propinsi
 63. Angga DPRD Kabupaten
 64. Angga DPRD Kabupaten
 65. Caku
 66. Pilot
 67. Pengacara
 68. Notari
 69. Arsitek
 70. Akuntan
 71. Konsultan
 72. Dokter
 73. Perusa
 74. Perusa
 75. Apoteker
 76. Pakatan/Paklog
 77. Penyair/Televi
 78. Penyair Radio
 79. Pelaut
 80. Peranti
 81. Sepir
 82. Peranti
 83. Peranti
 84. Peranti
 85. Peranti
 86. Kepala Desa
 87. Banihawan
 88. Wirawansa

1) Harap diisi dengan huruf cetak dan menggunakan tinta hitam

2) Urut Kolom Pilihan, harap memberi tanda silang (x) pada kolom pilihan

PEMERINTAH KABUPATEN NGANJUK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DAERAH
Jl. Dermojoyo No. 30 Telepon (0358) 321150
NGANJUK

FORMULIR PENCATATAN KELAHIRAN DISPENSASI
(Umur Lebih 2 bulan)

I. DATA PELAPOR

- 1. No. Induk Kependudukan (NIK) terbaru :
- 2. Nama Lengkap :
- 3. Umur dan pekerjaan :
- 4. Alamat :
- RT/RW. Desa/Kel.
- Kec. Kab.
- Propinsi Kode Pos Tilp
- 5. Hubungan dengan anak :

Melaporkan bahwa telah lahir Anak ke : Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

II. DATA ANAK

- 1. No. Induk Kependudukan (NIK) terbaru :
- 2. Nama Lengkap :
- 3. Tempat, Tanggal Lahir :, Hari : Pukul :
- 4. Jenis kelahiran (tunggal/kembar) :
- 5. Kewarganegaraan : WNI / WNA Kebangsaan
- 6. Tempat Kelahiran : RS/ Puskesmas/ Rmh Bersalin/Rumah/lainnya
- 7. Penolong Kelahiran : Dokter/bidan/dukun/lainnya

III. DATA IBU

- 1. No. Induk Kependudukan (NIK) terbaru :
- 2. Nama Lengkap :
- 3. Tempat, Tanggal lahir :
- 4. Kewarganegaraan : WNI/ WNA Kebangsaan
- 5. Pekerjaan :
- 6. Alamat :
- RT/RW Desa/Kel
- Kec..... Kab.....
- Propinsi.....
- 7. Status Perkawinan : Blm kawin/kawin/cerai hidup/cerai mati
- 8. Tempat, nomor & tgl Perkawinan :

IV. DATA AYAH

- 1. No. Induk Kependudukan (NIK) terbaru :
- 2. Nama Lengkap :
- 3. Tempat, Tanggal lahir :
- 4. Kewarganegaraan : WNI/ WNA Kebangsaan
- 5. Pekerjaan :
- 6. Alamat :
- RT/RW Desa/Kel
- Kec..... Kab.....
- Propinsi.....
- 7. Status Perkawinan : Blm kawin/kawin/cerai hidup/cerai mati
- 8. Tempat, nomor & tgl Perkawinan :



V. DATA SAKSI

DATA SAKSI I

- 1. Nomor Induk Kependudukan (NIK) :
 - 2. Nama Lengkap :
 - 3. Umur : Tahun
 - 4. Pekerjaan :
 - 5. Alamat :
- RT/RW Desa/Kel.....
 Kec..... Kab.....
 Propinsi.....

6. Tanda Tangan : (.....)

DATA SAKSI II

- 1. Nomor Induk Kependudukan (NIK) :
 - 2. Nama Lengkap :
 - 3. Umur : Tahun
 - 4. Pekerjaan :
 - 5. Alamat :
- RT/RW Desa/Kel.....
 Kec..... Kab.....
 Propinsi.....

6. Tanda Tangan : (.....)

VI. PERSYARATAN

- 1. Copy KTP dan KK orangtua yang masih berlaku (bila sudah dewasa bisa KK dan KTP yang bersangkutan)
- 2. Surat Keterangan Kelahiran dari Desa / Kelurahan (Asli).
- 3. Copy Kutipan Akta Perkawinan / Akta Nikah orangtua atau Akta Cerai yang ada tahun nikahnya yang telah di legalisasi.
- 4. Foto Copy salah satu Ijazah SD / SLTP / SLTA (bagi yang mempunyai)
- 5. Bagi WNA ditambah dokumen Imigrasi seperti Surat Tanda Lapor Diri dari Kepolisian, fotocopy paspor yang masih berlaku bagi pemegang Ijin Kunjungan dan Surat Keterangan tempat tinggal orangtua bagi pemegang Kartu Ijin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP).
- 6. Menghadirkan 2 (dua) orang saksi dalam satu wilayah kelahiran anak.
- 7. Copy KTP saksi yang masih berlaku.
- 8. NIK harus ditulis dengan jelas dan benar.

Nganjuk,

MENGETAHUI

Kepala Desa / Kelurahan

Pemohon

(.....)

(.....)

MENGETAHUI

CAMAT

(.....)



**PEMERINTAH KABUPATEN NGANJUK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DAERAH
Jl. Dermojoyo No. 30 Telepon (0358) 321150
NGANJUK**

FORMULIR PENCATATAN KELAHIRAN UMUM

(Umur Kurang 2 bulan)

I. DATA PELAPOR

- 1. No. Induk Kependudukan (NIK) terbaru :
- 2. Nama Lengkap :
- 3. Umur dan pekerjaan :
- 4. Alamat :
- RT/RW Desa/Kel.
- Kec. Kab.
- Propinsi Kode Pos Telp
- 5. Hubungan dengan anak :

Melaporkan bahwa telah lahir Anak ke :

II. DATA ANAK

- 1. No. Induk Kependudukan (NIK) terbaru :
- 2. Nama Lengkap / Jenis Kelamin :
- 3. Tempat, hari, tgl lahir dan pukul :
- 4. Jenis kelahiran (tunggal/kembar) :
- 5. Kewarganegaraan : WNI / WNA Kebangsaan
- 6. Tempat Kelahiran : RS/ Puskesmas/ Rmh Bersalin/Rumah/lainnya
- 7. Penolong Kelahiran : Dokter/bidan/dukun/lainnya

III. DATA IBU

- 1. No. Induk Kependudukan (NIK) terbaru :
- 2. Nama Lengkap :
- 3. Tempat, Tanggal lahir :
- 4. Kewarganegaraan : WNI/ WNA Kebangsaan
- 5. Pekerjaan :
- 6. Alamat :
- RT/RW Desa/Kel
- Kec..... Kab.....
- Propinsi.....
- 7. Status Perkawinan : Blm kawin/kawin/cerai hidup/cerai mati
- 8. Tempat, nomor & tgl Perkawinan :

IV. DATA AYAH

- 1. Nomor Induk Kependudukan (NIK) :
- 2. Nama Lengkap :
- 3. Tempat, tanggal lahir :
- 4. Kewarganegaraan : WNI/ WNA Kebangsaan
- 5. Pekerjaan :
- 6. Alamat :
- RT/RW Desa/Kel
- Kec..... Kab.....
- Propinsi.....
- 7. Status Perkawinan : Blm kawin/kawin/cerai hidup/cerai mati
- 8. Tempat, nomor & tgl Perkawinan :



V. DATA SAKSI
DATA SAKSI I

- 1. Nomor Induk Kependudukan (NIK) :
 - 2. Nama Lengkap :
 - 3. Umur : Tahun
 - 4. Pekerjaan :
 - 5. Alamat :
- RT/RW Desa/Kel.....
Kec.....Kab.....
Propinsi.....

6. Tanda Tangan : (.....)

DATA SAKSI II

- 1. Nomor Induk Kependudukan (NIK) :
 - 2. Nama Lengkap :
 - 3. Umur : Tahun
 - 4. Pekerjaan :
 - 5. Alamat :
- RT/RW Desa/Kel.....
Kec.....Kab.....
Propinsi.....

6. Tanda Tangan : (.....)

VI. PERSYARATAN

- 1. Surat Kelahiran dari dokter / bidan penolong kelahiran
- 2. Copy KTP dan KK orangtua (yang masih berlaku).
- 3. Surat Keterangan Kelahiran dari Desa / Kelurahan (Asli).
- 4. Copy Kutipan Akta Perkawinan / Akta Nikah orangtua atau Akta Cerai yang ada tahun nikahnya yang telah di legalisasi.
- 5. Bagi WNA ditambah dokumen Imigrasi seperti Surat Tanda Lapor Diri dari Kepolisian, fotocopy paspor yang masih berlaku bagi pemegang Ijin Kunjungan dan Surat Keterangan tempat tinggal orangtua bagi pemegang Kartu Ijin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP).
- 6. Menghadirkan 2 (dua) orang saksi dalam satu wilayah kelahiran anak.
- 7. Copy KTP saksi yang masih berlaku.
- 8. NIK harus ditulis dengan jelas dan benar.

Nganjuk,

Penolong Kelahiran
Bidan / Dokter / Dukun

Pemohon

(.....)

(.....)

MENGETAHUI
Kepala Desa / Kelurahan

(.....)



CURRICULUM VITAE

Nama : Hanur Yulianto

Nomor Induk Mahasiswa : 0810313098

Tempat dan Tanggal Lahir : Nganjuk, 12 Juli 1990

Pendidikan :

1. SD Negeri Jekek IV Tamat Tahun 2002
2. SMP Negeri 1 Kertosono Tamat Tahun 2005
3. SMA Negeri 1 Kertosono Tamat Tahun 2008
4. S1 FIA UB Tamat Tahun 2012

