

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(SIAK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
MATARAM TAHUN 2019**

*(The Effectiveness Of the (SIAK) Population Administration Information system at
the Mataram City Population and Civil Registration Service In 2019)*

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Starata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram



OLEH :

HAENY SALFIAN

216110015

JURUSAN URUSAN PUBLIK

KOSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini disetujui oleh pembimbing untuk di ujikan ke Panitia Ujian Skripsi

Program Studi Administrasi Publik pada :

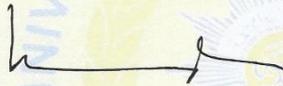
Hari : Selasa

Tanggal : 18 Agustus 2020

Menyetujui :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM
NIDN. 0830125501



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

Mengetahui,

Program Studi Administasi Publik

Ketua



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

PENGESAHAN SKRIPSI
**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(SIAK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
MATARAM**

Oleh :

HAENY SALFIAN

NIM. 216110015

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Sarjana Pada
Jurusan Urusan Publik Telah disetujui Oleh Tim Penguji
Pada tanggal seperti yang tertera di bawah ini.

Mataram, 18 Agustus 2020

Tim Penguji

1. **Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM** ()
NIDN. 0830125501 Ketua
2. **Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP** ()
NIDN. 0822048901 Anggota
3. **Amin Saleh, S.Sos, M.I.Kom** ()
NIDN. 0831128310 Anggota

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HAENY SALFIAN

NIM : 216110015

Dengan menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun diperguruan lain).
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Mataram, Agustus 2020



HAENY SALFIAN
NIM. 216110015



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HAENY SALTIAN
NIM : 216110015
Tempat/Tgl Lahir : 26 Oktober Tanak Parang 26-10-1997
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 082 342 352 102
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Efektivitas sistem Informasi Administrasi Kependudukan
pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Mataram Tahun 2019

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 14/09/2020

Penulis



HAENY SALTIAN
NIM. 216110015

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos. M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“otak akan encer diwaktu yang kepepet”(eny the queen of kepepet)

(Haeny salfian /Penulis)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya **Ayahanda Seniah** dan **Ibunda Ase** yang selalu memberikan do'a, dukungan dan menjadi penyemangat terhebat selama penyusunan tugas akhir ini.
2. Kedua kakak saya, **Haeratun Sopiya, S.Pd** yang menjadi motivator handal dan guru terbaik dan sumber inspirasi saya.
3. Sahabat ambyar saya **Cumbeng, yadik, onjiga, deda ocet, nita, si lola iwik dan geng knn** yang selalu memberikan semangat dan menghibur di saat lelah dengan dunia Skripsi.
4. Teman-teman seperjuangan **Administrasi Publik Angkatan 2016**, terimakasih untuk semangat, pengalaman berharga dan kesan yang sudah kita hadapi bersama.
5. Almamater tercita **Universitas Muhammadiyah Mataram** tempat saya menimba ilmu sejak tahun 2016.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum WR...WB...

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Tahun 2019”. Tak lupa shalawat serta salam dicurahkan kepada junjungan alam nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa membimbing ummatnya menuju jalan yang diridhoi-Nya.

Pada kesempatan ini, saya hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada saya, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan. Ucapan terimakasih ini ditujukan kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP selaku ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Dr. H. Ibrahim H. Abdullah, M.M selaku dosen pembimbing utama dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing pendamping dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya
7. Kakak saya Haeratun Sopiah, S. Pd
8. Teman-teman Prodi Administrasi Publik Angkatan 2016.
9. Semua pihak yang terlibat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Walaupun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, saya menyadari bahwa ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya

mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, karena pada hakikatnya kesempurnaan hanya milik ALLAH SWT, tuhan semesta alam. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi saya dan pembaca sekalian.

Sekian. Wassalamualikum WR...WB...

Mataram Mei 2020

HAENY SALFIAN
NIM. 216110015



EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(SIAK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
MATARAM TAHUN 2019

Oleh :

Haeny Salfian

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Mataram

Skripsi, September 2020

ABSTRAK

Untuk mempermudah penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam melakukan pengumpulan dan pengolahan data penduduk yang berbasis teknologi informasi, Pemerintah Pusat mengeluarkan suatu kebijakan yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, yang telah dikukuhkan dengan Kepres No. 88 tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan. SIAK mulai diterapkan di Kota Mataram pada tahun 2010. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dari segi sumber daya manusia, data kependudukan, sarana dan prasarana. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada informan yang dianggap berkompetensi untuk memberikan informasi mengenai SIAK, juga dengan melakukan pengamatan terhadap pengelolaan SIAK, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram yang diukur menggunakan pendekatan proses yang meliputi sumber daya manusia, data kependudukan, sarana dan prasarana sudah cukup efektif. Namun, masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui mengenai SIAK yang sudah berbasis online.

Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Data Kependudukan, Sarana dan Prasarana

THE EFFECTIVENESS OF POPULATION ADMINISTRATION INFORMATION SYSTEM (SIAK) IN DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF MATARAM IN 2019

Haeny Salfian

Program Study; Public Administration

Faculty of Social and Political Sciences

Muhammadiyah Mataram University

Skripsi, September 2020

email:

ABSTARCT

To facilitate the administration of population in carrying out information technology-based collection and processing of population data, the Central Government issued a policy, namely the Population Administration Information System, which was confirmed by Presidential Decree No. 88 of 2004 concerning Population Administration Information Management. Population Administration Information System, hereinafter abbreviated as SIAK, is an information system that utilizes information and communication technology to facilitate the management of population administration information at the Administrator and Implementing Agency level as a unit. SIAK was implemented in Mataram City in 2010. In general, this study aims to determine the effectiveness of the Population Administration Information System (SIAC) at the Mataram City Population and Civil Registration Service in terms of human resources, population data, facilities and infrastructure. This study uses a qualitative approach that is descriptive. Data collection is carried out through interviews with informants who are considered competent to provide information about SIAK, also by observing the management of SIAK, documents and so on until drawing conclusions. The results showed that in general the effectiveness of the Population Administration Information System at the Mataram City Population and Civil Registration Service which was measured using a process approach that included human resources, population data, facilities and infrastructure was quite effective. However, there are still some people who do not know about SIAK which is already online-based.

Keywords: Human Resources, Population Data, Facilities and Infrastructure

x



DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II Tinjauan Pustaka	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Pelayanan Publik	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan	12
2.2.2 Pengertian publik	13
2.2.3 Pengertian pelayanan Publik	14
2.2.4 Ciri-Ciri Pelayanan Publik	15
2.2.5 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	16
2.2.6 Standar pelayanan Publik	18

2.3	Konsep Efektifitas	19
2.3.1	Pengertian Efektifitas	19
2.3.2	Ukuran Efektifitas	22
2.3.3	Pendekatan Efektifitas.....	25
2.4	Konsep Sistem Informasi	31
2.4.1	Konsep Sistem Informasi Manajemen	32
2.4.2	Elemen-Elemen Sistem Informasi Manajemen.....	35
2.5	Konsep Administrasi Kependudukan	37
2.5.1	Tujuan Administrasi Kependudukan	38
2.6	Konsep Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	39
2.6.1	Tujuan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.....	40
2.6.2	Unsur-Unsur SIAK	41
2.6.3	Komponen SIAK.....	42
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Jenis Penelitian.....	45
3.2	Lokasi Penelitian.....	46
3.3	Fokus Penelitian.....	46
3.4	Teknik Penentuan Informan.....	47
3.5	Sumber Data Penelitian.....	47
3.5.1	Data Primer	48
3.5.2	Data Skunder.....	48
3.6	Metode Pengumpulan Data	48

3.7 Metode Analisis Data.....	52
-------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
--	-----------

4.1 Gambar Umum Lokasi Penelitian.....	53
--	----

4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram	53
--	----

4.1.2 Stuktur Organisasi Dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	57
---	----

4.1.3 Bidang-Bidang Kerja / Job Description	61
---	----

4.2 Hasil Dan Pembahasan.....	67
-------------------------------	----

4.2.1 Efektifitas Sistem Informasi Administrasi kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.....	67
---	----

4.2.2 Sumber Daya Manusia.....	68
--------------------------------	----

4.2.3 Data Kependudukan.....	73
------------------------------	----

4.2.4 Sarana dan Prasarana.....	98
---------------------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
--	------------

5.1 Kesimpulan	104
----------------------	-----

5.2 Saran.....	104
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Jumlah Penduduk Indonesia.....	2
Tabel 1.2	Jumlah Penduduk Nusa Tenggara Barat 2015	3
Tabel 1.3	Jumlah Penduduk Kota Mataram Tahun 2008,2013 dan 2019.....	3
Tabel 4.1	Daftar Nama ASN,,Jabatan dan Pangkat Pada Dukcapil Kota Mataram	68
Tabel 4.2	Daftar Penerima Bantuan Bagi Pegawai Kontrak (PTT) Dukcapil Kota Mataram.....	70
Tabel 4.3	Kepemilikan E-ktp Tahun 2019	86
Tabel 4.5	Kepemilikan E-ktp Tahun 2020	87
Tabel 4.6	Kepemilikan Kartu Keluarga Tahun 2019	89
Tabel 4.7	Kepemilikan Kartu Keluarga Tahun 2020	89
Tabel 4.8	Kepemilikan Akta Kelahiran Tahun 2019	94
Tabel 4.9	Sarana Di Dukcapil Kota Mataram.....	99

GAMBAR

Gambar 4.1	Log In Masuk SIAK.....	76
Gambar 4.2	Menu Awal SIAK	76
Gambar 4.3	Input Biodata	77
Gambar 4.4	Bagan alur penerbitan e-KTP bagi yang belum melakukan perekaman online (data penduduk belum ada).....	80
Gambar 4.5	Bagan alur penerbitan e-KTP bagi yang mengalami perubahan elemen data (pindah penduduk)	82
Gambar 4.6	Bagan alur penerbitan kartu keluarga.....	84
Gambar 4.7	SIAK untuk penerbitan Kartu Keluarga.....	88
Gambar 4.8	Kendaraan Roda Empat.....	100
Gambar 4.9	Komputer dan Printer	100
Gambar 4.10	Kursi, Meja dan Lemari	101
Gambar 4.11	Server	101
Gambar 4.12	Ruangan Operator SIAK.....	102

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan Negara kepulauan, yang tergolong dalam salah satu Negara berkembang dengan jumlah penduduk yang sangat besar. 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. Penduduk merupakan semua orang yang berdomisili di wilayah geografi Republik Indonesia selama 6 bulan atau lebih dan mereka yang berdomisili kurang dari 6 bulan dengan tujuan untuk menetap (BPS, 2014 : 102). Pertumbuhan penduduk merupakan keseimbangan yang dinamis antara kekuatan-kekuatan yang menambah dan kekuatan yang mengurangi jumlah penduduk. Pertumbuhan penduduk diakibatkan oleh empat komponen yaitu kelahiran (fertilitas), kematian (mortalitas), migrasi masuk, dan migrasi keluar (Subri, 2003:16).

Pertumbuhan penduduk yang sangat besar dengan persebaran tidak merata disertai rendahnya kualitas penduduk juga menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia. Sama halnya dengan persebaran penduduk di kota Mataram, yang memiliki jumlah penduduk pada tahun 2018 sebesar 468.509 jiwa, dan hanya terpusat di kecamatan Ampenan yakni sebesar 91.099 jiwa (*sumber: kota Mataram dalam angka 2018*). Berbagai permasalahan ini mengakibatkan

munculnya berbagai permasalahan-permasalahan baru di bidang kependudukan yang antara lain adalah: kemiskinan, kesehatan, pengangguran,. Keselarasan jumlah penduduk yang besar akan menuntut adanya keselarasan terhadap segi kualitas sumber daya manusia yang baik pula. Akan timbul permasalahan-permasalahan menyangkut penduduk di sebuah Negara apabila terjadi ketimpangan yang nyata antara jumlah penduduk yang besar dengan dukungan sumber daya manusia yang relatif rendah.

Tabel 1.1
Perbandingan Jumlah Penduduk Indonesia

Perbandingan jumlah penduduk indonesia	
Tahun	jumlah
2016	259.281.096
2017	262.594.708
2018	266.927.712

Sumber :Badan pusat statistik (BPS) 2019

Sementara jumlah penduduk Indonesia tahun 2019 diproyeksikan mencapai 266,91 juta jiwa. Menurut jenis kelamin jumlah tersebut terdiri dari atas 134 juta jiwa laki-laki dan 132,89 juta jiwa perempuan sedangkan penduduk Nusa Tenggara Barat (NTB) mencapai 5,15 juta jiwa yang terdiri atas 2,55 juta jiwa laki-laki dan 2,63 juta jiwa perempuan pada tahun 2019 (*sumber: Badan Pusat Statistis (BPS), 2019*).

Tabel 1.2

Jumlah Penduduk Nusa Tenggara Barat Tahun 2015

Kabupaten/kota	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Lombok Barat	315.094	329.492	644.586
Lombok Tengah	427.134	476.298	903.432
Lombok Timur	537.152	616.621	1.153.773
Sumbawa	222.728	213.871	436.599
Dompu	118.491	116.174	234.665
Bima	230.649	232.770	463.419
Sumbawa Barat	65.727	63.997	129.724
Lombok Utara	103.490	106.643	210.133
Kota Mataram	218.068	222.996	441.064
Kota Bima	76.701	76.699	156.400
Jumlah	2.315.234	2.458.561	4.773.795

Sumber : proyeksi penduduk 2010-2020

Tabel 1.3

Jumlah Penduduk Kota Mataram Tahun 2008, 2013 dan 2018

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK		
	2008	2013	2018
Ampenan	72.380	81.498	91.765

Cakranegara	64.285	73.045	82.998
Mataram	67.962	69.680	71.410
Sandubaya	48.135	50.165	52.280
Sekarbela	41.042	45.972	51.494
Selaparang	67.913	71.192	74.628
Jumlah	361.248	387.903	416.524

Sumber:Proyeksi Penduduk/Population Projection 2019

Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Wali kota melalui Sekretaris daerah yang dibentuk berdasarkan perda Kota Mataram nomor 5 tahun 2008 tentang pembentukan susunan organisasi perangkat daerah Kota Mataram dengan rincian tugas pokok dan fungsi yang diatur dalam peraturan Wali kota Mataram nomor 21/PERT/2008 tentang rincian tugas pokok dan fungsi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Mataram.

Berdasarkan peraturan Wali kota Mataram tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dengan menyelenggarakan fungsi yaitu perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Secara hukum sistem ini sudah dikukuhkan dengan Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Sistem

Informasi Administrasi Kependudukan (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 didalam menyelenggarakan layanan kependudukan.

Berkaitan dengan masalah penduduk yang terjadi, pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk membuat pemetaan yang tepat, guna menanggulangi masalah kependudukan tersebut. 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 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

Sebagai salah satu langkah untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan yaitu pemerintah mulai membuat sebuah kebijakan dengan mengadakan program yang dahulu dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) yang dibuat sekitar tahun 1996. Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK)

adalah sebuah kebijakan yang diterapkan di daerah kabupaten/kota, dan ditujukan untuk menangani status kependudukan dengan segala perubahannya. Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) itu sendiri merupakan suatu aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah yaitu 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 didasarkan pada basis internet maka dapat dikumpulkan di satu titik yaitu *Internet Data Center*.

Namun, pada pelaksanaannya di lapangan ternyata didapati berbagai kelemahan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) sebagai sebuah sistem untuk mengelola data kependudukan. Dimana masih banyak terdapat pemalsuan identitas karena disebabkan kurang detailnya data-data mengenai penduduk. Selain itu dalam pemenuhan hak penduduk, terutama di bidang pencatatan sipil masih ditemukan penggolongan penduduk yang didasarkan pada perlakuan diskriminatif yang membedakan suku, keturunan, dan agama.

Berdasarkan berbagai evaluasi terhadap kebijakan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (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. Berkenaan dengan hal tersebut untuk mempermudah penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan adanya sistem pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang terintegritas

dapat merealisasikan Data Base penduduk. Dengan demikian pelayanan yang dihasilkan tidak hanya sebatas dapat merealisasikan pengumpulan data base penduduk, tetapi sekaligus memberi nomor induk bagi setiap penduduk, sehingga dapat mengeliminasi terjadinya kepemilikan identitas ganda. Untuk mempermudah penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam melakukan pengumpulan, pengelolaan data penduduk yang berbasis teknologi informasi, pemerintah pusat dalam hal ini telah menyiapkan suatu sistem yang diberi nama “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan” atau disingkat SIAK.

Terlihat perbedaan utama antara Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) , terletak pada konsep pendistribusian *server* dan *database* data kependudukan serta jaringan komunikasi data yang digunakan. Ketika masih menggunakan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK), *server* dan *database* terdapat di masing-masing kecamatan, sehingga akan mengalami kesulitan ketika akan dilakukan konsolidasi data. Dengan server yang terdistribusi, validasi data masih rendah karena kemungkinan data ganda cukup besar .Selain *server* yang terdistribusi, Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) belum menggunakan jaringan *online* seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Untuk proses konsolidasi membutuhkan waktu yang lama karena proses transaksi data saat itu masih menggunakan disket. Selain itu, untuk proses penerbitan akte pencatatan sipil juga masih memerlukan waktu yang lama karena proses input data masih dilakukan secara manual. Hal-hal tersebut terjadi karena belum ada standarisasi yang jelas yang diatur

oleh pemerintah pusat. Saat masih menggunakan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK), masing-masing daerah mengembangkannya sesuai kebutuhan sehingga tidak adanya keseragaman mengenai program yang dijelaskan. Hal tersebut mempersulit proses untuk mengintegrasikan data kependudukan secara nasional.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAM) bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengelolaan data secara konvensional dapat ditekan. Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAM) 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 penyelenggara dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya.

Dari hasil observasi lapangan, kota Mataram mulai menerapkan sistem ini sejak tahun 2010. Dan sudah menghasilkan database kependudukan untuk kota Mataram. Database kependudukan ini dapat dimanfaatkan untuk memberikan gambaran bagaimana kondisi dan karakteristik penduduk kota Mataram dan dapat menjadi alternatif untuk memenuhi kebutuhan data kependudukan bagi pemerintah kota Mataram. Selama ini pemerintah kota Mataram hanya menggunakan data yang dihasilkan dari kantor statistik maupun pendataan yang dilakukan oleh instansi terkait lainnya. Dengan diterapkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, diharapkan memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

demikian mencapai efektivitas organisasi. Namun, berdasarkan wawancara singkat dengan salah seorang warga yang sedang mengurus akta kelahiran, mengaku bahwa ia harus menunggu beberapa hari untuk dapat memperoleh akta kelahiran, padahal seharusnya dengan diterapkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) masyarakat tidak perlu menunggu lama sebab sistem ini sudah berbasis online. Oleh karena itu efektivitas penerapan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAD) ini sendiri belum terlaksana dengan baik, dengan dijumpainya beberapa masalah di lapangan.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan meliputi sumber daya manusia, data kependudukan, sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram ?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan meliputi sumber daya manusia, data kependudukan, sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan ilmu dan teori yang di

dapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

2. Sebagai syarat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana starata satu (S1) pada program studi ilmu administrasi publik fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas muhammadiyah mataram.
3. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau masukan guna mengambil langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan efektivitas, sehingga Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam diterapkan dengan baik.
 - b. Dan bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai Efektifitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun) Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaannya
1	Puguh Andi Nugroho (2012) Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan pada bagian political will, sumber daya manusia dan value atau manfaat dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAMK) sudah cukup baik, sedangkan pada infrastruktur, sosialisasi dan anggaran masih terdapat kekurangan. Adapun kendala dihadapi dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAMK)	Persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang SIAMK Sedangkan perbedaannya yaitu di lokasi penelitian

			adalah sarana dan prasarana yang masih kurang jumlahnya, sosialisasi yang tidak dilakukan berkala, serta anggaran pengadaan sarana prasarana yang masih minim	
2	Ayu Astuti Faisal (2014) Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maros	Pendekatan kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Kependudukan Kota Maros belum optimal dikarenakan masih ada kendala yang dihadapi dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAMK) seperti sarana dan prasarana yang masih kurang jumlahnya, sosialisasi yang tidak dilakukan berkala.	Persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang SIAMK swdangkan perbedaannya yaitu di lokasi penelitian

Sumber: Jurnal Ayuastuti Faisal (2019)

2.2. Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan mempunyai peran yang penting dalam kehidupan manusia, karena dalam pemenuhan kebutuhan, manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung merupakan tindakan nyata yang dilakukan dalam suatu lembaga. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011 : 11), pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain.

Kata pelayanan itu sendiri merupakan terjemahan dari istilah asing yaitu service, Moenir (2002:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sementara itu pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93).

Dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan, yaitu organisasi sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima.

2.2.2. Pengertian Publik

Publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah banyak (umum). Sedangkan menurut Westra (2001:27) dalam ensiklopedia administrasi publik adalah sejumlah orang yang tidak mesti berada dalam suatu tempat yang dipersatukan oleh faktor kepentingan yang sama, tetapi berbeda dengan kelompok lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa publik adalah orang banyak, sekelompok orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan.

2.2.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada administrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut B. Lionis, dalam buku etika publik definisi pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlakukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-

tergantungan sosial, dan pada hakikatnya perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Pasolong, 2010:199) adalah setiap yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan public merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

2.2.4. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun didaerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa atau barang publik. Adapun cirri-ciri pelayanan publik menurut Nurmadi (2003:181) :

- a. Tidak dapat memilih konsumen
- b. Perannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
- c. Politik menginstitutionalkan komplik
- d. Pertanggungjawaban yang kompleks
- e. Sangat sering diteliti
- f. Semua tindakan harus mengedepankan justifikasi

- g. Tujuan dan output saling diukur dan ditentukan.

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan yaitu penyedia pelayanan dan penerima pelayanan. Penyedia pelayanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu pelayanan tertentu kepada konsumen, baik berupa pelayanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Penerima jasa layanan adalah pelanggan atau konsumen yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Menurut Moenir (2002:151) pada prinsip pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta. Namun demikian terdapat persamaan diantara keduanya, yaitu:

- a. Keduanya berusaha memenuhi harapan pelanggan dan mendapatkan kepercayaannya
- b. Kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi

Lebih lanjut diungkapkan oleh Moenir (2002:153) sementara karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah:

- a. Sebagian besar pelayanan pemerintah berupa jasa dan barang tak nyata, Misalnya perijinan, sertifikat, peraturan, informasi, keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berjangka regional atau bahkan nasional.

2.2.5. Unsur-unsur pelayanan publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terhadap empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang saat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan atau jasa-jasa (*service*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangatlah penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu bisanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsure-unsur sebagai berikut :

- a. Tersedia karyawan yang baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir

- d. Mampu melayani secara tepat dan cepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah) untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

2.2.6. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi dipusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2004 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban

dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Standar pelayanan mencakup sifat, jenis dan layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Menurut Rahmayanty (2013:89) standar pelayanan sekurang – kurangnya meliputi.

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3. Konsep Efektivitas

2.3.1. Pengertian Efektivitas

Dalam kamus lengkap bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti ada pengaruhnya, ada akibatnya, ada efeknya, bisa diartikan sebagai kegiatan yang bisa membuahkan hasil yang memuaskan. Jika dilihat dari asal katanya, efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Selanjutnya pengertian efektivitas menurut The Liang Gie (2000 : 147) dalam bukunya *Ensiklopedia Administrasi* adalah sebagai berikut dikatakan efektif, kalau menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki.”

Harbanio Pasolong (2007: 4), juga mengemukakan pengertian efektivitas sebagai berikut, Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Sedangkan pendapat lain mengenai pengertian efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Drucker dalam H.A.S. Moenir (2006: 166) mengenai efektivitas adalah Efektivitas adalah melakukan atau mengerjakan tepat pada sasaran (*doing the right thing*). Selanjutnya, Georgopolus dan Tannembbaum (2003 : 50), mengemukakan Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu

organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan. Dan Secara nyata Stoner (Kurniawan, 2005: 106) menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Dari berbagai pendapat mengenai pengertian efektivitas maka yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas ini berada pada pencapaian tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan.

Efektivitas memiliki tiga tingkatan yang didasarkan oleh David J. Lawless dalam Gibson, Ivancevich dan Donnely (2005 : 25-26) antara lain:

1. Efektivitas Individu

Efektivitas individu didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi.

2. Efektivitas Kelompok

Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling berkerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan jumlah kontribusi dari semua anggota kelompok.

3. Efektivitas Organisasi

efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya dari pada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya.

Menurut Steers (2001), pada umumnya efektivitas dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia. Dalam penelitian mengenai efektivitas organisasi, sumber daya manusia dan perilaku manusia seharusnya selalu muncul menjadi fokus primer, dan usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas seharusnya dimulai dengan meneliti perilaku manusia di tempat kerja.

Steers (2001), mengatakan bahwa yang terbaik dalam meneliti efektivitas ialah memerhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berkaitan : (1) optimalisasi tujuan-tujuan; (2) prespektif sistem; (3) tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi.

2.3.2. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan maka hal itu dikatakan tidak efektif. Adapun criteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana oleh S.P. Siagian (2004 : 77) yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai;
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang. Pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.

- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja;
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja. Salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif, dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi;
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien. Bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya;
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers (2002: 53) dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bahian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti

periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit.

2. Integritas

Integritas yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integritas menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

2.3.3. Pendekatan Efektivitas

Pandangan beberapa ahli mengenai pendekatan yang dapat digunakan dalam mengukur keefektifan organisasi antara:

1. Gibson, Donnely dan Ivancevich (2002: 27-29) mengemukakan bahwa pendekatan untuk mengukur efektivitas adalah pendekatan tujuan dan pendekatan sistem.
2. Robbins (2007: 58) membagi kedalam empat pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi, yaitu: pendekatan pencapaian tujuan, pendekatan sistem, pendekatan konstituen- strategi, dan pendekatan nilai-nilai organisasi.
 - a. Pendekatan pencapaian tujuan (*The Goal Attainment Approach*).

Organisasi adalah kesatuan yang dibuat dengan sengaja, rasional, dan atas dasar tujuan tertentu. Dalam pendekatan tujuan ini, ketika organisasi itu telah mencapai tujuan yang diharapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi itu telah efektif. Namun demikian, agar pencapaian tujuan bisa menjadi ukuran yang sah dalam mengukur keefektifan organisasi, asumsi-asumsi lain juga harus sah. Pertama, organisasi harus mempunyai tujuan-tujuan akhir. Kedua, tujuan-tujuan tersebut harus diidentifikasi dan ditetapkan dengan baik agar dapat dimengerti. Ketiga, tujuan-tujuan tersebut harus sedikit saja agar mudah dikelola. Keempat, harus ada consensus atau kesepakatan umum mengenai tujuan-tujuan tersebut. Akhirnya, kemajuan ke arah tujuan-tujuan tersebut harus dapat diukur (*measurable*).

b. Pendekatan Sistem (*The System Approach*)

Pada dasarnya organisasi bekerja dalam sebuah kerangka kerja sistem. Organisasi memperoleh masukan (*input*), melakukan proses transformasi dan menghasilkan keluaran (*output*). Pendekatan ini tidak hanya menekankan pada tujuan akhir sebuah organisasi, karena ukuran seperti itu tidaklah sempurna. Sebuah organisasi dikatakan efektif jika organisasi tersebut mampu untuk memperoleh masukan, memproses masukan tersebut, dan menyalurkan keluarannya dan mempertahankan stabilitas dan keseimbangan dari sistem tersebut. Jadi, pendekatan sistem berfokus bukan pada tujuan akhir tertentu, tetapi pada cara yang dibutuhkan untuk mencapai

tujuan akhir itu. Dengan demikian, maka pendekatan sistem ini menekankan pada kelangsungan hidup organisasi untuk jangka waktu panjang.

c. Pendekatan Konstituensi-Strategis (*The Strategic-Consituencies*).

Dalam pendekatan ini, organisasi dikatakan efektif apabila dapat memenuhi tuntutan dari konstituensi yang terdapat di dalam lingkungan organisasi tersebut yaitu konstituensi yang menjadi pendukung kelanjutan eksistensi organisasi tersebut. Pendekatan ini sama dengan pendekatan sistem, tetapi penekanannya berbeda. Keduanya memperhitungkan adanya saling ketergantungan, tetapi pandangan konstituensi-strategis tidak memperhatikan semua lingkungan organisasi. Pandangan ini hanya memenuhi tuntutan dari hal-hal di dalam lingkungan yang dapat mengancam kelangsungan hidup organisasi, seperti pemilik, karyawan dan pelanggan. Masing-masing konstituen tersebut mempunyai keinginan yang berbeda-beda. Pemilik berkeinginan untuk memperoleh return on investment yang tinggi, karyawan akan menginginkan kompensasi yang memadai, pelanggan menginginkan kemampuan membayar hutang, demikian juga dengan pihak-pihak lainnya akan mempunyai keinginan yang unik.

d. Pendekatan Nilai-Nilai Bersaing (*The Competing – Value Approach*)

Pendekatan ini menawarkan suatu kerangka yang lebih integrative dan lebih variatif, karena kriteria yang dipilih dan digunakan tergantung pada

posisi dan kepentingan masing-masing dalam suatu organisasi. Sehubungan dengan tingkat variatif dan relative tinggi, maka terdapat tiga perangkat dasar nilai-nilai, yaitu: 1) fleksibilitas versus pengendalian, 2) manusia versus organisasi, 3) proses versus tujuan akhir. Berdasarkan tiga perangkat dasar tersebut dapat digambarkan empat model nilai-nilai efektivitas, yaitu *human rational model*, *open system model*, *rotional goal model* dan *internal process model*.

Keempat pendekatan di atas hanya dapat berjalan dengan baik ketika dijalankan dengan sebuah manajemen yang baik pula. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Robbins (2002 : 3) bahwa fungsi-fungsi manajemen memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap efektivitas organisasi, yaitu perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian. Perencanaan mencakup penetapan tujuan, penegakan strategi dan pengembangan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan. Pengorganisasian mencakup penetapan tugas-tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakan, bagaimana tugas-tugas itu dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa dan dimana keputusan harus diambil. Ketika itu dapat berjalan dengan baik, maka tentunya efektivitas organisasi akan tercipta.

Untuk mengetahui efektivitas suatu program, perlu dilakukan penilaian terhadap manfaat atau daya guna program tersebut. Martani dan Lubis (2006 : 35) mengemukakan tiga pendekatan untuk mengukur efektivitas suatu organisasi.

1. Pendekatan Sumber (*Resource Approach*)

Pendekatan sumber mencoba mengukur efektivitas dari sisi input dan mengukur keberhasilan organisasi dalam mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan untuk mencapai performansi yang baik. Dengan kata lain, efektivitas organisasi dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam memanfaatkan lingkungan untuk memperoleh berbagai jenis sumber yang bersifat langka dan nilainya tinggi. Untuk mengukur efektivitas organisasi pendekatan sumber mempergunakan dimensi (a) kemampuan organisasi untuk memanfaatkan lingkungan untuk memperoleh berbagai jenis sumber yang bersifat langka dan nilainya tinggi; (b) kemampuan para pengambil keputusan dalam organisasi untuk menginterpretasikan sifat-sifat lingkungan secara tepat; (c) kemampuan untuk menghasilkan output tertentu dengan menggunakan sumber-sumber yang berhasil diperoleh; (d) kemampuan organisasi dalam memelihara kegiatan operasional harian; (e) kemampuan organisasi untuk beraksi dan menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan.

2. Pendekatan Proses (*process Approach*)

Pendekatan proses menganggap efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi (kesehatan) dari organisasi internal. Pada organisasi yang efektif proses internal berjalan dengan lancar, karyawan bekerja dengan kegembiraan serta kepuasan yang tinggi, kegiatan masing-masing bagian terkoordinasi secara baik dengan produktivitas yang tinggi. Pendekatan ini

tidak memperhatikan lingkungan organisasi, dan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan organisasi.

Pendekatan proses umumnya digunakan oleh penganut pendekatan neo-klasik (*human relations*) dalam teori organisasi yang terutama meneliti hubungan antara efektivitas dengan sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi.

Berbagai komponen yang menunjukkan efektivitas organisasi ditunjukkan pada daftar berikut ini. Setiap komponen ini diteliti dengan mengadakan wawancara terhadap anggota organisasi.

- a. Perhatian atasan terhadap karyawan.
- b. Semangat, kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.
- c. Saling percaya dan komunikasi antara karyawan dengan pimpinan.
- d. Desentralisasi dalam pengambilan keputusan.
- e. Adanya komunikasi vertikal dan horizontal yang lancar dalam organisasi.
- f. Adanya usaha dari setiap individu maupun keseluruhan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.
- g. Adanya sistem imbalan yang merangsang pimpinan untuk mengusahakan terciptanya kelompok-kelompok kerja yang efektif serta performansi dan pengembangan karyawan.

- h. Organisasi dan bagian-bagian bekerja sama secara baik, dan konflik yang terjadi selalu diselesaikan dengan acuan kepentingan organisasi.

3. Pendekatan sasaran (*Goals Approach*)

Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas memusatkan perhatian terhadap aspek output, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi dalam mencapai tingkatan output yang direncanakan. Pendekatan sasaran dalam mengukur efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Sasaran yang paling dalam pengukuran efektivitas adalah sasaran yang sebenarnya karena akan memberikan hasil yang lebih realistis dari pada pengukuran efektivitas berdasarkan sasaran resmi dengan memperhatikan permasalahan seperti; (a) adanya berbagai output; (b) adanya subyektivitas dalam penilaian; (c) pengaruh konstektual lingkungan.

2.4. Konsep Sistem Informasi

Secara umum sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan.

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategis dari suatu organisasi untuk mendapat menyediakan informasi kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Sutabri, 2005: 36).

Menurut Sidharta (2008: 11) sebuah sistem informasi adalah sistem buatan manusia yang berisi himpunan terintegrasi dari komponen-komponen manual dan komponen-komponen terkomputerisasi yang bertujuan untuk mengumpulkan data, memproses data, dan menghasilkan informasi untuk pemakai.

Rosses (Jogiyanto, 2005: 11) mengemukakan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelola transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

2.4.1. Konsep Sistem Informasi Manajemen

Kondisi kebutuhan informasi yang handal bagi organisasi kemudian dikenal sebagai suatu sistem pengelolaan informasi yang diberi nama Sistem Informasi Manajemen (SIM). Tujuan adanya Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah supaya organisasi memiliki suatu sistem yang dapat diandalkan dalam mengelola data menjadi informasi yang bermanfaat dalam pembuatan keputusan manajemen, baik yang menyangkut keputusan-keputusan rutin maupun keputusan-keputusan

strategis. Dengan demikian Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu sistem yang menyediakan kepada pengelola organisasi data maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi.

Kelley dalam Effendy (2000 : 109) menyatakan bahwa ‘Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah perpaduan sumber manusia dan sumber yang berlandaskan komputer yang menghasilkan kualitas penyimpanan, pengelolaan kendali, komunikasi dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien bagi perencanaan bisnis’

Dalam literature yang sama Holmes dan Effendy (2000 : 112) mengemukakan pula bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah ‘suatu sistem yang dirancang untuk menyajikan informasi pilihan yang berorientasi kepada keputusan yang diperlukan oleh manajemen guna merencanakan, mengawasi, dan menilai aktivitas organisasi’. Dirancanganya itu didalam kerangka kerja yang menitikberatkan pada perencanaan keuntungan, perencanaan penampilan dan pengawasan pada semua tahap.

Sedangkan menurut Scott, sistem informasi manajemen adalah serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manjer atas dasar criteria mutu yang telah ditetapkan.

Robert G. Murdick dan Joel e. Ross dalam bukunya yang berjudul “Sistem Informasi untuk Manajemen Modern (terjemahan) mendefinisikan SIM sebagai berikut:

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah proses komunikasi dimana informasi masukan (input) direkam, disimpan, dan diproses untuk menghasilkan output yang berupa keputusan tentang perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan”

Sementara itu menurut Joseph F. Kelly dalam bukunya Computerized Management Information System mendefinisikan SIM sebagai berikut Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah perpaduan sumber daya manusia dan sumber daya yang berbasis komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, komunikasi dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien serta perencanaan bisnis.

Selanjutnya menurut Gordon B. Davis dalam bukunya yang berjudul Management Information Sistem; Conceptual Foundation, Strukture and Development mendefinisikan SIM adalah sistem manusia/mesin yang terpadu guna menyajikan informasi untuk mendukung fungsi operasi , manajemen dan pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi.

Semendara pendapat Drs. Soetodjoe Moeljohardjo dalam bukunya Management Information System mendefinisikan SIM adalah suatu metode untuk menghasilkan informasi yang tepat waktu bagi manajemen tentang lingkungan luar organisasi dan kegiatan operasi di dalam organisasi, dengan tujuan untuk menunjang

2.4.2 Elemen-Elemen Sistem Informasi Manajemen

Adapun elemen-elemen Sistem Informasi Manajemen dikemukakan oleh

Davis (2002: 15) terdiri dari:

- a. *Hardware*, terdiri dari komputer, peripheral (printer) dan jaringan.
- b. *Software*, merupakan kumpulan dan perintah atau fungsi yang tertulis dengan aturan tertentu untuk memerintahkan computer meleksanakan tugas tertentu.
- c. Data, merupakan komponen dasar dari informasi yang akan diproses lebih lanjut untuk menghasilkan informasi.
- d. Manusia, yang terlibat dalam komponen manusia seperti operator, pemimpin sistem informasi dan sebagainya. Oleh sebab itu perlu suatu rincian tugas yang jelas.
- e. Prosedur, seperti dokumentasi prosedur/proses sistem, buku penuntun operasional (aplikasi) dan teknis.

Tidak jauh berbeda secara garis besar Sistem Informasi Manajemen SIM berbasis komputer menurut (Sutabri, 2005: 101) mengandung unsure berikut:

1. Manusia.

Setiap Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang berbasis computer harus memperhatikan unsur manusia supaya sistem yang diciptakan bermanfaat. Hendaknya diingat bahwa manusia merupakan penentu keberhasilan suatu Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan manusialah

yang akan memanfaatkan informasi yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen (SIM). Unsur manusia dalam hal ini adalah para staf komputer profesional dan para pemakai (*computer users*).

2. Perangkat keras (*hardware*).

Istilah perangkat keras merujuk pada perkakas mesin. Karena itu, perangkat keras terdiri dari computer itu sendiri terkadang disebut sebagai *central processing unit* (CPU) beserta semua perangkat pendukungnya. Perangkat pendukung yang dimaksud adalah perkakas penyimpanan (*memory*), dan perkakas komunikasi.

3. Perangkat lunak (*software*).

Istilah perangkat lunak merujuk pada program-program computer beserta penunjuk-petunjuk (*manual*) pendukungnya. Yang disebut program computer adalah instruksi-instruksi yang dapat dibaca oleh mesin yang memerintahkan bagian-bagian perangkat keras Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis komputer untuk berfungsi sedemikian rupa sehingga dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat dari data yang tersedia.

4. Data.

Seperti telah diuraikan sebelumnya, data adalah fakta-fakta yang akan dibuat menjadi informasi yang bermanfaat. Data inilah yang akan diklasifikasikan, dimodifikasi atau diolah program-program supaya dapat menjadi informasi yang tepat guna, tepat waktu dan akurat.

5. Prosedur.

Prosedur adalah peraturan-peraturan yang menentukan operasi sistem komputer. Misalnya, peraturan bahwa setiap permintaan belanja barang di suatu instansi harus tercatat di dalam database komputer atau peraturan bahwa setiap akses operator komputer kepada pengolah induk harus dilaporkan waktu dan otoritasnya. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu sistem yang dapat menghasilkan informasi yang siap untuk dipergunakan oleh manajemen dalam mengambil keputusan.

5.5. Konsep Administrasi Kependudukan

Definisi Administrasi Kependudukan berdasarkan undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

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

Administrasi kependudukan diarahkan untuk:

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

2.5.1. Tujuan Administrai Kependudukan

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

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa penting yang dialami penduduk;
2. Memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum penduduk;
3. Mengelola, menyajikan data dan informasi kependudukan mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara akurat, lengkap dan mutakhir;
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara terpadu;

5. Memberikan perlindungan atas data pribadi penduduk; dan
6. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sector terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

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

1. Dokumen kependudukan
2. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
3. Perlindungan atas data pribadi.
4. Kapasitas hukum atas kepemilikan dokumen.
5. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya atau keluarganya, dan
6. Ganti rugi serta pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pendayagunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

2.6. Konsep Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Definisi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, SIAK merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasikan

pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

2.6.1. Tujuan Sitem Informasi Administrasi Kependudukan

Menurut peraturan pemerintah nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, pengelolaan SIAK bertujuan:

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

2.6.2. Unsur – Unsur SIAK

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, SIAK merupakan satu kesatuan kegiatan terdiri dari unsure:

1. Database;
2. Perangkat teknologi informasi dan komunikasi;
3. Sumber daya manusia;
4. Pemegang hak akses;

5. Lokasi database;
6. Pengelolaan database;
7. Pemeliharaan database;
8. Pengamanan database;
9. Pengawasan database;
10. Data cadangan (*back-up data disaster recovery center*);
11. Perangkat pendukung;
12. Tempat pelayanan;
13. Pusat data;
14. Pusat data cadangan; dan
15. Jaringan komunikasi data.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dimaksudkan untuk:

- a. Terselenggaranya Administrasi Kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib.
- b. Terselenggaranya Administrasi Kependudukan yang bersifat universal, permanen, wajib dan berkelanjutan.
- c. Terpenuhinya hak Penduduk di bidang Administrasi Kependudukan dengan pelayanan yang professional, dan
- d. Tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap

mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

2.6.3. Komponen SIAK

Dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terdapat 3 komponen. Diantaranya, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengolahan informasi. Dari operasional ketiga komponen tersebut selanjutnya terjabarkan sebagai aktivitas pelayanan kepada masyarakat dan institusi terkait.

a. Pendaftaran Penduduk

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

b. Pencatatan Sipil

Merupakan sarana untuk mencatat peristiwa penting yang dialami penduduk dan perlu dilegalisir oleh Negara melalui penerbitan dokumen yang sah menurut hukum dalam bentuk akta catatan sipil.

Beberapa peristiwa penting yang harus dilaporkan diantaranya:

1. Kelahiran
2. Kematian

3. Perkawinan
 4. Perceraian
- c. Pengelolaan Informasi Kependudukan

Pengelolaan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil melalui suatu media atau alat yang akan menjadikannya sebagai informasi tentang perkembangan penduduk dari waktu ke waktu. Karena outputnya informasi, maka komponen ini sering disebut juga sebagai pengelolaan informasi.

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

- (1) Pengelolaan SIAK di pusat paling sedikit, terdiri dari:
 - a. Kepala pusat data dan pusat data pengganti;
 - b. Maneger keamanan;
 - c. Supervisor aplikasi SIAK;
 - d. Supervisor adjudikasi identifikasi sidik jari;
 - e. Sistem analis;
 - f. Programmer;
 - g. Administrator database;
 - h. Administrator perangkat keras;
 - i. Administrator jaringan;
 - j. Administrator pelayanan bantuan (*help desk*);
 - k. Administrator adjudikasi identifikasi sidik jari;
 - l. Ajudikator identifikasi sidik jari;

m. Operator; dan

n. Teknisi

(2) Pengelolaan SIAK di propinsi, paling sedikit terdiri dari

a. Kepala pusat data;

b. Manager keamanan;

c. Supervisor aplikasi SIAK;

d. Sistem analis;

e. Programmer;

f. Administrator database;

g. Administrator perangkat keras;

h. Administrasi jaringan;

i. Operator; dan

j. Teknisi

(3) Pengelolaan SIAK di kabupaten/kota , paling sedikit terdiri dari:

a. Kepala pusat data;

b. Manager keamanan;

c. Supervisor aplikasi SIAK;

d. Sistem analis;

e. Programmer;

f. Administrator database kependudukan dan rekaman sidik jari;

g. Administrator perangkat keras;

h. Administrasi jaringan;

i. Operator; dan

j. Teknisi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan maupun peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat mengungkapkan fakta dan memberi gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti, dalam Hadari Nawawi (2007: 33-34). Kemudian Sugiyono (2011: 11) berpendapat bahwa pada penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan cara mendeskripsikan suatu masalah.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilaksanakan bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

3.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data sehingga tidak terjadi terhadap data yang diambil, untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap karya ilmiah ini, maka penulis akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan fokus penelitian terhadap penulisan karya ilmiah ini.

Adapun dalam penelitian tentang Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram,

indicator yang digunakan ialah pendekatan untuk mengukur efektivitas suatu organisasi oleh Martani dan Lubis (2006: 35), yang berfokus pada Pendekatan Proses (*Process Approach*) yang meliputi:

1. Sumber daya manusia yaitu tenaga operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.
2. Data kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, serta
3. Sarana dan Prasarana yang terdiri dari perangkat komputer (*hardware and software*) serta jaringan internet yang menunjang efektivitas pelaksanaan SIAK.

3.4. Teknik penentuan informan

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah snowball sampling. Snowball sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data pada awalnya jumlahnya sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka harus mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini informan yang peneliti maksudkan yaitu:

1. Unit Pelaksana Teknis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram:
 - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

- Kepada Bidang Pengendalian Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram
 - Seksi Pengembangan Aplikasi SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram
 - Operator Pengelola SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram
2. Masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

3.5. Sumber Data Penelitian

Menurut Arikunto (2006:129) yang di maksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, maka sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (dalam Moleong, 2010:157). Berdasarakan sumber pengambilannya, data dibedakan menjadi dua yaitu :

3.5.1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sesuai dilapangan yakni pegawai yang melayani dan mengoperasikan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram serta masyarakat penerima layanan.

3.5.2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung untuk mendukung penulisan pada penelitian ini melalui dokumen atau catatan yang ada serta tulisan – tulisan karya ilmiah dari berbagai media, literature, arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer yang senang senantiasa berkaitan dengan masalah. Data sekunder dalam penelitian ini ialah laporan, dokumen-dokumen dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Suatu penelitian memerlukan suatu metode yang tepat dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian, tujuannya adalah agar data yang diperoleh peneliti itu tepat dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada. Menurut Moleong (2010:9) mengenai karakteristik penelitian kualitatif yaitu pengamatan, wawancara atau penelaah dokumen.

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan berbagai pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Suatu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang relevan dengan objek penelitian. Dengan melakukan observasi, penelitian mencatat apa saja yang dilihat dan menggali dari dokumen tertulis untuk memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang akan diteliti.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat fenomena-fenomena yang berkaitan dengan efektivitas pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram. Adapun observasi tersebut bersifat langsung non partisipatori, artinya dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung tanpa terlibat secara aktif dalam berbagai kegiatan sehingga tidak mempengaruhi kealamian dari segala sesuatu yang terjadi di lokasi penelitian. Observasi dilakukan sistematis terhadap perilaku dan proses pelayanan melalui SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

2. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk mewawancarai para responden yang dianggap sebagai tokoh kunci dalam penelitian ini. Penulis menggunakan pedoman wawancara agar tidak keluar dari fokus yang telah ditentukan. Data yang dikumpulkan melalui wawancara bersifat uraian kata. Dalam penelitian ini, wawancara ditujukan terhadap pelanggan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu masyarakat penerima pelayanan melalui SIAK dan juga pelaksana teknis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

3. Dokumentasi

Yang mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan maupun pasal yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan penulis, telaah dokumen dilakukan dengan cara penelusuran guna mendapatkan

data sekunder yang akan digunakan dalam menganalisis permasalahan, yaitu yang berhubungan dengan teori-teori, undang-undang dan dokumen tentang SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3.7. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang telah dihimpun oleh peneliti untuk menambah pemahaman peneliti sendiri dan untuk memungkinkan peneliti melaporkan apa yang telah ditemukan pada pihak lain.

Adapun langkah-langkah menganalisis data secara umum, yaitu sebagai berikut:

1. Penyajian data, pengumpulan informasi melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi.
2. Reduksi data proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Langkah ini bertujuan untuk memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah penelitian.
3. Penyajian data, setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian (display) data. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif. Pada langkah ini berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya

dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu,. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antar fenomena untuk mamaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. Display data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.

4. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan, dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tjiujuan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data yang ada teruji validitasnya.

