

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN TERHADAP EFEKTIVITAS
KERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DOMPU**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1)



Oleh:

JANATUL MA'WAH
2019B1B034

**KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM
MATARAM 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI
(STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN DOMPU)**

JANATUL MA'WAH

2019B1B034

Telah diperiksa dan diajukan untuk diuji dalam sidang skripsi
Mataram, 12 Juni 2023

Menyetujui:

Pembimbing I

Drs. H. Abdurrahman, MM
NIDN. 0804116101

Pembimbing II

M. Aprian Cahyani, S.AP, M.AP
NIDN. 0804049501

Mengetahui

Ketua Program Studi
Administrasi Publik



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

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DOMPU

Oleh

JANATUL MA'WAH

2019B1B034

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 12 Mei 2023
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

Drs. H. Abdurrahman,MM
NIDN. 0804116101

Ketua

Muhammad Aprian Jailani, S.AP, M.AP
NIDN. 0804049501

Anggota I

Amin Saleh., S.Sos, M.I Kom
NIDN. 0831128310

Anggota II

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Publik

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 08060666801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naska Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat 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. Apabilah ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diperoleh sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 17 Mei 2023
Mahasiswa,



Janatul ma'wah
2019B1B034



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

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

Nama : Janatul Ma'wah
NIM : 2019B1B034
Tempat/Tgl Lahir : Adu, 27 Januari 1999
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fisipol
No. Hp : 085 339 360 537
Email : janatulma'wah78@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terhadap Efektivitas Kerja
Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dampu

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 47%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

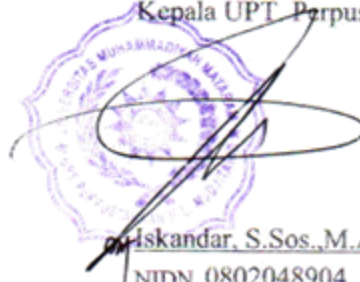
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 22 Juni2023
Penulis



Janatul Ma'wah
NIM. 2019B1B034

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



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

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : Janatul Ma'wah
NIM : 2019B1B034
Tempat/Tgl Lahir : Adu 27 Januari 1999
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fisipol
No. Hp/Email : 085 339 360 537 / janatulma'wah38@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

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:

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terhadap Efektivitas Kerja
Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada 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.

Mataram, 22 Juni 2023

Penulis



Janatul Ma'wah
NIM. 2019B1B034

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

MOTTO

“ Menulis itu tidak semudah mengkritik, maka hargailah usaha orang lain ”

“pengetahuan adalah kekuatan”

“kesuksesan adalah kemampuan untuk beranjak dari suatu kegagalan ke kegagalan yang lain tanpa kehilangan keinginan untuk berhasil”



PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini dengan banga, penulis persembahkan untukhabah Allah SWT yang dengan penuh kasih merajut rasa dan asa dalam kebersamaan kehidupan.

Untuk kedua malaikat tanpa sayapku, bapakku A.Hamid dan ibunda Maemunah terimakasih tak terhingga menyertai bait-bait Do'a untuk tiap tetesan keringat, air mata, dan jerih payahmu. Abang-abangku dan kakaku Ruslan, Fitrah Adiningsi, Muhammad Dahlan termaksi untuk dukungan serta materialnya. Terimakasih untuk besti-bestiku Fitriah Ningsi S.Ap Nurhafidah dan Asriani yang sudah banyak membantu dalam segala hal dan terimakasih untuk mu tetangga terbucinku yang telah setia menemani suka maupun duka dari awal kuliah sampai pada titik terakhir ini



UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, ijinkan saya menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Drs. Abdul Wahab, MA
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dr. H. Muhammad ali, M.Si
3. Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bapak Dedy Iswanto, S.T, MM Wakil Dekan 2 Bapak Amin Saleh,S.Sos, M.Si.
4. Bapak Rahmad Hidayat, S,AP, M.AP Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik
5. Bapak Drs. H. Abdurrahman, MM Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dengan sabar dan teliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak M. Aprian Jailani, S.AP, M.AP Dosen pembimbing II Yang telah membimbing dan memberikan berbagai macam saran dan kritik dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Yang penulis cintai dan hormati, yakni kedua orang tua yang sudah bersusah payah mendukung dan selalu memberikan motivasi pada saya. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian Skripsi ini.

Mataram, 2023

Janatul ma'wah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puja dan puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan (SI AK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu”. Peneliti membuat skripsi ini sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas bantuan dan bimbingan dalam pembuatan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Dengan kerendahaan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada;

1. Bapak Drs. Abdul Wahab, MA Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. 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 Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. H. Abdurrahman, MM. Selaku Dosen Utama, yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan selama proses konsultasi berlangsung, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

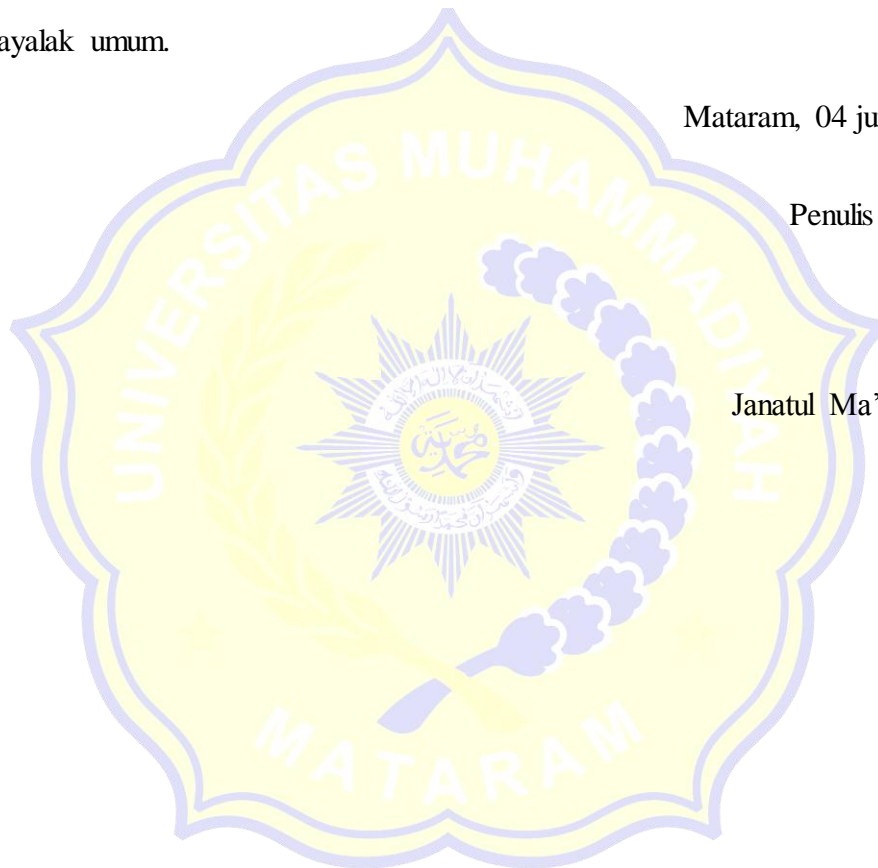
5. Bapak M. Aprian Jailani, S.AP, M.AP Selaku Dosen Pendamping, yang juga selalu sabar dalam memberikan bimbingan selama proses konsultasi berlangsung, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan Skripsi ini dan tentunya kritikan dan saran yang bersifat membangun itu selalu penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan khayalak umum.

Mataram, 04 juni 2023

Penulis

Janatul Ma'wah



**PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI
(STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN DOMPU)**

Janatul Ma'wah¹, H. Abdurrahman², M. Aprian Jailani³
Mahasiswa¹, Pembimbing Utama², pembimbing pendamping³
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "*Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Studi Kasus Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Dompu*" dengan tujuan untuk mengetahui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu dan Keefektifitas Kerja Pegawai Dalam Menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Dengan teknik analisis data meliputi pengumpulan informasi melalui observasi, wawancara, dokumentasi, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penentuan informasi dalam penelitian ini metode *Snowball sampling* dengan jumlah informan dan narasumber sebanyak 9 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu, dapat dikatakan kurang efektif, hal ini dapat dilihat dari variabel pendekatan yang dipakai dalam penerapan SIAK, di antaranya pendaftaran penduduk, yang menunjukkan hasil yang kurang efektif hal tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang kurang paham dalam penggunaan pelayanan secara daring. Dan yang kedua indikator Pengelolaan informasi kependudukan yang menunjukkan hasil yang kurang efektif karena kurangnya SDM pada bagian operator SIAK. sedangkan efektivitas kerja pegawai dapat dikatakan kurang efektif hal ini dapat dilihat dari indikator pemanfaatan waktu kerja yang menunjukkan hasil yang kurang efektif karena terbatasnya ketersediaan sarana dan prasana sehingga menghambat dalam proses pelayanan. Adapun saran dari peneliti yaitu lebih di tingkatkan lagi kegiatan sosialisasi terkait penggunaan pelayanan secara daring, dan perlu ditingkatkan lagi pembimbingan dan pelatihan untuk pegawai pada bagian operator atau melakukan perekrutan tambahan anggota. Sedangkan pada efektivitas kerja perlu dilakukan penambahan anggaran untuk melengkapi ketersediaan sarana dan prasarana.

Kata Kunci: SIAK, efektivitas, kinerja pegawai

**IMPLEMENTATION OF ADMINISTRATIVE INFORMATION OF
POPULATION SYSTEM ON EMPLOYEE'S WORK EFFECTIVENESS
(Case Study of Population and Civil Registration Services in Dompu)**

Janatul Ma'wah¹, H. Abdurrahman², M. Aprian Jailani³

Student¹, Main Supervisor², Assistant advisor³

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram

ABSTRACT

The purpose of this study, "Application of the Population Administration Information System on Employee Work Effectiveness Case Study of the Dompu Regency Population and Civil Registration Service," is to learn about the application of the Population Administration Information System in the Dompu Regency Population and Civil Registration Service, as well as the Work Effectiveness of Employees in Implementing the Population Administration Information System at the Department of Population and Civil Registration. The strategy utilized in this study is a qualitative descriptive approach. Gathering information through observation, interviews, documentation, data reduction, data presentation, and drawing conclusions are some of the data analysis strategies. In this study, information was gathered using the Snowball sampling approach, with as many as 9 informants and resource individuals. According to the findings, the deployment of the population administration information system at the Dompu Regency Population and Civil Registration Office was ineffective. This is evidenced by the approach variables employed in adopting SIAK, such as population registration, which produced less effective results. It may also be evident by the fact that many people still do not comprehend how to use online services. The second indicator is a population information management indicator that shows ineffective results due to a lack of human resources on the SIAK operator section, while the effectiveness of employee work can be said to be less effective, as evidenced by indicators of working time utilization that show less effective results due to the limited availability of facilities and infrastructure, which impedes the service process. Researchers recommend that socializing activities connected to the use of online services be expanded, and that advice and training for employees in the operator sector be extended, as well as the recruitment of additional members. Increased funding is required to support the availability of facilities and infrastructure while maintaining work effectiveness.

Keywords: *SIAK, Effectiveness, Employee Performance*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM

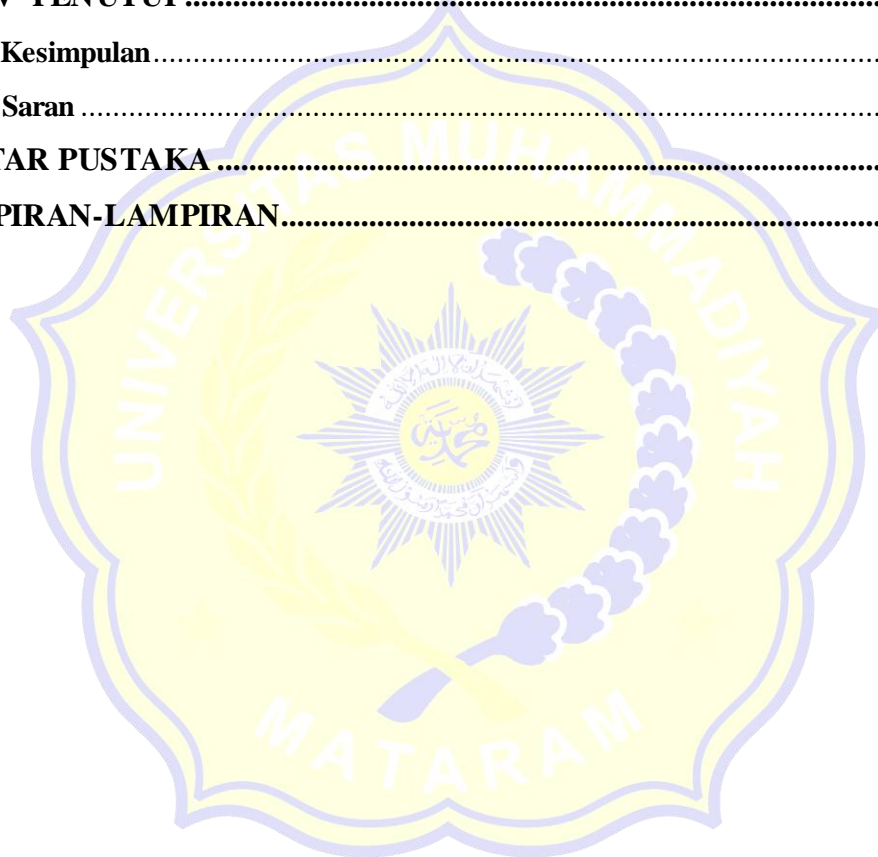


DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
SURAT PLAGIARISME	v
SURAT PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMAKASIH	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
TABEL GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Pelayanan Publik	14
2.2.1. Pengertian Pelayanan	14
2.2.2. Pengertian Publik	16
2.2.3. Pengertian Pelayanan Publik	16
2.2.4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	18
2.2.5. Asas-Asas Pelayanan Publik	19
2.3. Konsep Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	20
2.3.1. Pengertian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	20
2.3.2. Tujuan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK)	21

2.3.3. Unsur-unsur Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)	22
2.3.4. Manfaat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	23
2.3.5. Komponen Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	24
2.4. Konsep Efektivitas Kerja	26
2.4.1. Pengertian Efektivitas Kerja	26
2.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja	26
2.4.3. Indikator Efektivitas Kerja	28
2.5. Manfaat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap Efektivitas Kerja	29
2.6. Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Jenis Penelitian	32
3.2. Lokasi Dan Waktu	32
3.3. Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1. Data Primer	33
3.3.2. Data Sekunder	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.1. Observasi	34
3.4.2. Wawancara	34
3.4.3. Dokumentasi	34
3.5. Teknik Analisis Data	34
3.5.1. Reduksi data	34
3.5.2. Penyajian Data	35
3.5.3. Verifikasi Atau Penyimpulan Data	35
3.6. Validasi data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Gambar Umum Objek Penelitian	37
4.1.1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu	37
4.1.2. Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	38
4.1.3. Daftar pegawai organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu	40

4.1.4. Deskripsi Data.....	41
4.2. Hasil Penelitian Dan Pembahasan	45
4.2.1. Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu.....	45
4.2.2. Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu.....	62
BAB V PENUTUP.....	78
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel 1.2. Rekapitulasi Kegiatan Pelayanan Online	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1. Daftar pegawai Dupcapil Dompu	37
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Terhadap Jawaban	38
Tabel 4.3. Pendidikan Terakhir Pegawai	39
Tabel 4.4. Rekapitulasi Kegiatan Pelayanan Catatan Kependudukan	49



TABEL GAMBAR

Gambar 4.1. Antrian Pelayanan Secara O ffline	47
Gambar 4.2. Proses Pencetakan Pada Dupcapil Dompu	54
Gambar 4.3. Informasi Kependudukan Yang Ada Di Website	57
Gambar 4.4. Pelatihan Operator Pelayanan Siak	70
Gambar 4.5. Sarana Dan Prasarana Dupcapil Dompu	73



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat kini menimbulkan suatu perubahan baru, yaitu peralihan dari sistem kerja yang konvensional ke era digital. Pada instansi pemerintah, perubahan ini ditandai dengan ditinggalkannya pemerintahan tradisional (*traditional government*) yang identik dengan paper-based administration menuju elektronik government atau e-government. E-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. E-government menunjuk pada penggunaan teknologi komunikasi dan informasi, terutama internet, untuk memberikan pelayanan dan pengiriman informasi pemerintah. Melalui e-government, pemerintah akan dikelola melalui jaringan teknologi dan berbasis data untuk berbagai kepentingan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Junaedin (La (Tarifu, 2020).

Kemajuan teknologi yang sangat pesat mendorong setiap instansi untuk tetap mengikuti perkembangan teknologi dan terus meningkatkan kemampuan dalam mengelola data-data dan informasi yang dimiliki agar lebih akurat dan efisien. Dalam menetapkan berbagai kebijakan pemerintah dan perencanaan pembangunan baik di tahap konseptual maupun pada tahap operasional, di perlukan adanya berbagai data dan informasi yang akurat,

tepat dan cepat guna pengambilan keputusan sejalan dengan tingkat perkembangan yang semakin maju. A Nugroho (Putri & Zulkarnaen, 2019)

Dengan perkembangan teknologi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu sudah menerapkan sebuah program Aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK). Yang Pada awalnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu memakai sistem informasi dan kependudukan (SIMDUK). Dengan seiring berkembangnya jaman yang serba canggi ini maka pada 16 November 2016 Pemerintah Daerah Kabupaten Dompu memberikan kebijakan baru membuat *software* yang bisa mempermudah pekerjaan para pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu untuk lebih mempermudah dan dalam rangka meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dalam pembuatan KTP dan KK. Setelah memakai program Sistem informasi administrasi kependudukan maka pekerjaan dan pelayanan mebuat KTP dan KK tidaklah rumit seperti saat menggunakan sistem informasi kependudukan (SIMDUK).

Berdasarkan undang-undang No.24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/kota adalah dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan berprofesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa penting Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka peristiwa penting dalam kependudukan

yang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, pengakuan anak, pengesahan anak, dan lain-lain yang harus di catat kedalam pencatatan sipil harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Perlindungan tersebut berupa pelayanan publik melalui penerbitan dokumen kependudukan. Dan berdasarkan Permendagri Nomor 95 tahun 2019 tentang sistem informasi administrasi kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pemberdayaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sistem SIAK adalah sistem informasi online yang telah dikembangkan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan standar khusus untuk merampingkan proses administrasi di bidang kependudukan. Implementasinya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan mendukung aparat Pemerintah Daerah, khususnya di Dinas Kependudukan, dalam memberikan pelayanan terkait kependudukan. Pengelolaan SIAK berupaya untuk meningkatkan kualitas fasilitas pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil. Selain itu, untuk menyediakan data dan informasi yang tepat, komprehensif, terkini, dan mudah diakses mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di tingkat nasional dan daerah. Hal ini dicapai melalui penerapan sistem identifikasi soliter yang memfasilitasi pertukaran data secara sistematis sambil memastikan kerahasiaan. SIAK merupakan aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah, dalam SIAK terdapat

tiga komponen yang saling berkaitan yaitu 1). pendaftaran penduduk yang meliputi pengelolaan kartu keluarga (KK), nomor induk kependudukan (NIK) dan kartu tanda penduduk (KTP). 2). Pencatatan sipil yang meliputi pengelolaan Akta kelahiran, Akta kematian, Akta perkawinan, Akta perceraian, Akta pengangkatan anak, Akta pengesahan anak. 3). Pengelolaan informasi kependudukan yaitu pengelolaan data hasil pendaftaran penduduk pencatatan sipil melalui suatu media atau alat yang akan menjadikan sebagai informasi tentang perkembangan penduduk dari waktu ke waktu. Fariz andra Nugraha. (Dahlan, 2022)

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Dompu Nomor 04 Tahun 2015 Tentang penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, bahwa dalam mewujudkan tertip administrasi kependudukan pemerintahan dan pemerintah daerah berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dalam status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk. Bahwa dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan di Kabupaten Dompu, perlu dilakukan penyesuaian peraturan daerah terhadap beberapa ketentuan dalam UU Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan

huruf b, perlu menepatkan peraturan Daerah tentang pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) memberikan banyak kemudahan bagi para pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat, karena dengan menggunakan teknologi berbasis web akan menjamin bahwa tugas-tugas spesifik dapat dilakukan secara efektif dan efisien. SIAK menyediakan informasi dalam media banyak yang tepat waktu dan rinci yang di ambil oleh operasi sehari-hari. SIAK dapat membuat rencana strategis sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan efektif. SIAK juga mampu memberikan informasi yang canggih dan cepat merupakan keniscayaan dari adaptasi yang di perlukan. Kecenderungan utama dalam sistem informasi kearah pengembangan kemampuan yang dimaksud untuk menampung penyesuain terhadap perubahan organisasi yang cepat. Pengembangan suatu sistem informasi administrasi kependudukan merupakan keharusan mutlak apabila pimpinan dengan efektif. sistem informasi administrasi kependudukan dapat mengurangi pemborosan dan efisiensi, serta meningkatkan produktivitas para pegawai. Riska Meifitria (Dahlan, 2022:39)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu mamiliki pegawai sebanyak 35 orang yang terdiri dari bermacam-macam pendidikan mulai dari pendidikan SMA sampai dengan gelar sarjana. Tetapi kebanyakan pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu bergelar sarjana, Keadaan pegawai merupakan latar belang kemampuan yang dimilikinya dan pendidikan pegawai dijadikan

pedoman dalam penempatan golongan/ruang pertama menjadi aparatur sipil negara.

Berikut rekapitulasi kegiatan administrasi dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Dompu.

Table 1.2

Rekapitulasi kegiatan pelayanan penduduk dan pencatatan sipil berbasis online
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu 2021

No	Bulan	jenis urusan/pelayanan				
		KTP	KK	SKPWN	Akta kelahiran	akta kematin
2	2	3	4	5	6	7
1	Januari	492	315	28	76	11
2	Februari	542	202	21	69	7
3	Maret	469	115	12	56	9
4	April	400	321	23	87	10
5	Mei	301	201	24	70	14
6	Juni	256	123	40	98	8
7	Juli	269	100	32	57	7
8	Agustus	456	256	25	86	13
9	September	334	375	10	92	10
10	Oktober	521	245	24	48	11
11	November	211	301	34	34	6
12	Desember	322	102	15	68	4
	Jumlah	4.573	2.638	288	841	110

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu.2023

Dari data di atas menunjukkan hasil kegiatan pelayanan yang berbasis online yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu pada tahun 2021. Kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu masih menggunakan dua cara yaitu pelayanan secara online dan secara offline.

Pelayanan secara online masih minim digunakan oleh masyarakat karena kebanyakan dari masyarakat lebih memilih pelayanan berbentuk offline di bandingkan online.

Para pakar telah mengemukakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengefektifkan pengelolaan administrasi kependudukan oleh penyelenggara dan instansi pelaksana. (Soemartono dan Hendrastuti 2011:160) Sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) bisa menjadi solusi dari permasalahan kependudukan yang ada dan memberikan banyak manfaat di antaranya penatausahaan data yang berkaitan dengan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dapat difasilitasi melalui suatu media atau alat yang memungkinkan transformasi data tersebut menjadi informasi mengenai perkembangan kependudukan dari waktu ke waktu.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti terkait penerapan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Dompu, masih terdapat masalah atau kendala karena ketersediaan informasi tentang kependudukan di website belum tersedia secara rinci untuk menjawab kebutuhan pelayanan bagi masyarakat tentang pelayanan berbasis online. Dan masih banyaknya penduduk yang belum mengetahui pelayanan yang berbentuk daring. Serta kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana seperti masih kurangnya ketersediaan komputer dan kecilnya ruang tunggu mengakibatkan terjadi suatu

kendala dalam pelaksanaan pekerjaan. untuk memastikan kelancaran pelaksanaan semua operasi dan pencapaian tujuan yang ditetapkan, sangat penting bagi organisasi untuk memberikan informasi, sarana dan prasarana yang lengkap untuk mendukung kelancara dalam pelaksanaan pekerjaan. Berikut data kependudukan yang tersedia dalam website data statis kependudukan Kabupaten Dompu.



The screenshot shows a data table with the following structure:

Jumlah penduduk	Jumlah penduduk Kabupaten Dompu (Jiwa)		
	2019	2020	2021
Kabupaten Dompu	252 288,00	236 665,00	238 201,00

Showing 1 to 1 of 1 entries.

Data tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan data kependudukan pada website data statis Kabupaten Dompu masih secara umum belum secara rinci, karena tidak adanya tersedianya jumlah penduduk perkecamatan/desa dalam website.

Hal tersebut selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil, Hasil ini mengungkapkan bahwa hambatan tertentu ditemui selama pelaksanaan pekerjaan, yang menghambat pencapaian hasil yang diinginkan. Secara khusus, data atau laporan pencatatan penduduk dan catatan sipil tidak digunakan secara efektif untuk meningkatkan pelayanan publik karena kepemilikan dokumen kependudukan yang tidak memadai oleh sebagian besar penduduk. Akumulasi tugas yang beragam berkontribusi pada tingkat penyelesaian yang melambat, sementara sumber daya dan infrastruktur yang

tidak memadai semakin menghambat pelaksanaan tugas tersebut. (Adyas & D Anggeraiyantie, 2019).

Dengan adanya SIAK, seharusnya pelayanan terhadap administrasi kependudukan sudah harus lebih baik, karena tujuan diterapkan SIAK tidak lain adalah untuk meningkatkan sistem pelayanan administrasi kependudukan khususnya untuk masyarakat Kabupaten Dompu. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait **“Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah uraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- 1.2.1. Bagaimanakah Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Dompu?
- 1.2.2. Bagaimanakah keefektivan kerja pegawai dalam penerapan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Untuk mengetahui penerapan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) terhadap efektivitas kerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Dompu.

1.3.2. untuk mengetahui bagaimana keefektivan kerja pegawai dalam penerapan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Dompus.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah:

1.4.1. Manfaat Teknis

Hasil yang diinginkan dari penelitian ini untuk menawarkan perspektif ilmiah tentang pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) berkaitan dengan produktivitas karyawan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan penelitian penulis, memungkinkan mereka melakukan penelitian ilmiah dan mengartikulasikan hasil mereka secara efektif dalam bentuk tertulis. Ini akan memungkinkan mereka untuk menerapkan pengetahuan teoretis yang diperoleh di kuliah ke situasi praktis di masyarakat.

1.4.2. Manfaat Praktis

1) Bagi instansi

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk melengkapi sumber daya dan wawasan yang bermanfaat bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Dompus. Kerangka teoritis yang ada dapat memberikan dukungan manajerial dan memfasilitasi perluasan pengetahuan, khususnya dalam konteks implementasi kebijakan SIAK, dengan meningkatkan efektivitas administrasi kependudukan di layanan kependudukan dan catatan sipil.

2) Bagi mahasiswa

Hasil yang diinginkan dari penyelidikan ini adalah untuk meningkatkan kesadaran siswa mengenai pentingnya sistem informasi manajemen kependudukan dalam konteks organisasi. Memperluas pemahaman siswa tentang sistem informasi administrasi kependudukan.



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Peneliti Terdahulu

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Peneliti	Hasil Peneliti
1.	Kishela parubak	(2016)	Efektivitas informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Toraja Utara	Dengan metode penelitian menggunakan teknik kualitatif. Menyimpulkan bahwa efektivitas sistem informasi administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Toraja Utara telah terlaksana dengan cukup efektif. Sumber daya manusia yang mengelola data kependudukan dan menghasilkan produk SIAK dan didukung oleh sarana yang cukup memadai, sudah berjalan cukup efektif.
2.	La Tarifu	(2020)	Implementasi sistem informasi administrasi kependudukan dalam pelayanan kartu tanda penduduk pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kendari	Dengan metode penelitian yang menggunakan teknik kualitatif, simpulkan bahwa Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari dalam proses pelayanan Kartu Tanda

				<p>Penduduk (KTP) menunjukkan kondisi yang cukup baik berdasarkan konteks faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yang meliputi komunikasi, sumber daya dan disposisi berjalan dengan efektif. Hal ini dapat dilihat dari komunikasi yang terjalin baik, bimbingan teknologi untuk sumber daya dan sikap loyal pegawai terhadap kebijakan.</p>
3.	Dahlan	(2022)	<p>Pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan terhadap efektivitas kerja pegawai (studi kasus Kantor Camat Hu'u)</p>	<p>Dengan metode penelitian menggunakan teknik kuantitatif di simpulan bahwa pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Camat Hu'u di pengaruhi oleh beberapa indikator, model pelaksanaannya dilakukan dengan dua cara yaitu dengan cara manual dan online menggunakan aplikasi SIK, pelaksanaan SIK Kantor Camat Hu'u belum optimal karena lebih banyak menerapkan pelayanan penduduk lewat aplikasi komputer yang berbasis web.</p>

4	Dasmansyah	(2019)	Pengaruh sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) terhadap efektivitas kerja pegawai pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bogor	Dengan metode penelitian kuantitatif. Disimpulkan bahwa sistem informasi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bogor tidak berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai.
---	------------	--------	---	---

2.2. Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (hardiansyah 2018:25), Manusia memerlukan interaksi sosial untuk memenuhi kebutuhannya. Istilah "layanan" menunjukkan tindakan memuaskan kebutuhan seseorang melalui keterlibatan langsung individu lain. Pelayanan mengacu pada usaha yang berupaya untuk membantu dalam persiapan atau penyediaan perawatan untuk kebutuhan orang lain. Memastikan bahwa pelayanan secara konsisten selaras dengan kesejahteraan masyarakat umum.

Pelayanan menurut Gronross (hardiansyah, 2018:25) yakni; Layanan mengacu pada serangkaian aktivitas tidak berwujud yang mungkin timbul dari interaksi antara konsumen yang mencari layanan dan karyawan yang menawarkan layanan atau penawaran lain yang disediakan oleh penyedia layanan perusahaan. Kegiatan ini tidak berwujud dan tidak dapat disentuh secara fisik. Tujuan

utamanya adalah untuk mengatasi masalah dan memenuhi tuntutan konsumen atau pelanggan.

Sesuai dengan definisi yang diberikan oleh Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah suatu usaha yang ditujukan untuk memudahkan atau mengatur kebutuhan orang lain.

Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan per Undang-Undang bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) tentang pedoman Umum penyelenggaraan pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, maupun pelaksana ketentuan perundang undangan.

Berdasarkan berbagai definisi pelayanan yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan mengacu pada suatu tindakan yang melayani kebutuhan masyarakat, baik melalui interaksi langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan untuk memenuhi tuntutan masyarakat atau pelanggan dalam artian barang dan jasa.

2.2.2. Pengertian Publik

Istilah public berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, dan Negara kata *public* sebelumnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, dan ramai.

Menurut Inu dalam (Crystalia, 2015:15) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan yang berfikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai moral yang merasa memiliki.

Gruth dan Marsh (Crystalia, 2015: 15) publik adalah setiap kelompok orang yang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan.

2.2.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut UUD pelayanan publik Nomor 25 tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanamemiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayanikebutuhan orang lain

dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pengertian pelayanan cowell (1988 dalam Hardiansyah 2018:15) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu proses fisik. Sedangkan menurut lovelock (2011 dalam Hardiansyah 2018:16) “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau berbentuk sehingga tidak ada wujud atau bentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat di miliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi di alami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Berdasarkan definisi pelayanan publik tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik mencakup berbagai layanan yang ditawarkan oleh pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat. Pelayanan ini dimaksudkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat dan memfasilitasi pelaksanaan peraturan yang telah ditetapkan, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya dan prosedur untuk menyediakan barang dan jasa. Kajian ini berkaitan dengan

pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompus, meliputi berbagai bentuk pelayanan masyarakat yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berada di wilayah Kabupaten Dompus. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan asas, standar, dan prinsip pelayanan publik yang telah ditetapkan, dengan tujuan akhir mewujudkan pemerintahan yang bersifat demonstratif.

2.2.4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang memiliki komponen-komponen yang melekat didalamnya. Komponen yang diperlukan dari layanan publik sangat penting untuk memfasilitasi penyediaan layanan yang dimaksud. Dalam Atep adya bharata dalam (Crystalia, 2015) mengemukakan bahwa proses pelayanan publik terdiri dari empat elemen penting.

- 1) Penyediaan layanan, yaitu suatu pihak memiliki kemampuan untuk menawarkan layanan tertentu kepada konsumen, yang dapat berupa penyediaan dan pengiriman barang atau layanan.
- 2) Penerima layanan, yaitu Individu yang umumnya diidentifikasi sebagai konsumen atau pelanggan menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu penyedia layanan dapat menawarkan layanan kepada pihak yang membutuhkannya..

- 4) Kepuasan pelanggan, Saat memberikan layanan, penting bagi penyedia layanan untuk memprioritaskan tujuan utama memuaskan pelanggan. Signifikansi hal ini terletak pada kuatnya korelasi antara standar kualitas barang atau jasa dengan tingkat kepuasan pelanggan.

2.2.5. Asas-Asas Pelayanan Publik

Adapun asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu:

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keprofesionalan
- 6) Partisipasi
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sesuai dengan ketentuan pasal ini, dapat dikemukakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah

yang harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, baik yang meliputi pelayanan administrasi maupun penyediaan barang dan jasa.

2.3. Konsep Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

2.3.1. Pengertian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

SIAK adalah sistem informasi yang beroperasi dalam web dan dirancang untuk mengikuti prosedur dan standar tertentu untuk menyelenggarakan proses administrasi di bidang kependudukan. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan mendukung petugas di tingkat Pemerintah Daerah, khususnya mereka yang bekerja di Dinas Kependudukan, dalam memberikan pelayanan kependudukan. SIAK menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dalam pelaksanaannya, yaitu nomor identifikasi eksklusif dan tunggal yang diberikan kepada seseorang yang secara resmi terdaftar sebagai warga negara Indonesia, dan berlaku selamanya. Database SIAK memfasilitasi integrasi dan koneksi informasi yang berkaitan dengan kecamatan, kabupaten atau kota, provinsi, dan Kementerian Dalam Negeri. Seseorang tidak dapat memiliki identitas ganda dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Sebab, nomor bersifat unik dan akan otomatis keluar secara otomatis ketika instansi pelaksana memasukkannya ke database kependudukan. (Dahlan, 2022).

Menurut Soemartono (La Tarifu, 2020:238) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem

informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengefektifkan pengelolaan administrasi kependudukan di antara penyelenggara dan instansi pelaksana.

Menurut Hasibuan (La Tarifu, 2020:238) mendefinisikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah suatu sistem informasi yang dikembangkan dengan menggunakan prosedur yang telah ditetapkan dan praktik yang dibakukan dengan tujuan untuk mengelola sistem administrasi kependudukan secara efektif.

2.3.2. Tujuan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pengelolaan SIAK bertujuan:

1. Meningkatkan mutu pelayanan pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Data dan informasi yang tepat, komprehensif, terkini, dan siap sedia mengenai hasil-hasil pencatatan penduduk dan pencatatan sipil di tingkat nasional dan daerah sangat diperlukan.
3. Untuk membangun sistem pengidentifikasi terpadu yang memfasilitasi pertukaran data sistemik dengan tetap menjaga kerahasiaan.

2.3.3. Unsur-unsur Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Didalam permendagrian Nomor 25 tahun 2011 tentang pedoman pengkajian, pengelolaan dan pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) unsur terdiri dari suatu kesatuan kegiatan unsur yaitu:

- 1) Database
- 2) Perangkat teknologi informasi dan komunikasi
- 3) Sumber daya manusia (SDM)
- 4) Pemegang hak akses
- 5) Lokasi *database*
- 6) Pengelolaan *Database*
- 7) Pemeliharaan *Databas*
- 8) Pengamanan *Database*
- 9) Pengawasan *Database*
- 10) Data cadangan

Sistem SIAK menggunakan nomor induk kependudukan (NIK) untuk secara unik mengidentifikasi individu yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. NIK ini merupakan nomor identitas kependudukan tetap dan berbeda yang diberikan kepada setiap individu. Sistem SIAK bertujuan untuk membangun konektivitas dan integrasi antar basis data di seluruh kecamatan, kabupaten, kota, provinsi, dan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri).

Tidak mungkin seseorang memiliki banyak identitas dengan menggunakan nomor identitas penduduk.

2.3.4. Manfaat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Berdasarkan peraturan daerah tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan, manfaat SIAK yaitu:

- 1) Mewujudkan pengelolaan kependudukan yang konsisten melalui pemanfaatan sistem Nomor Induk Kependudukan (NIK), karena dapat memitigasi permasalahan seperti munculnya KTP ganda.
- 2) Pencapaian efisiensi dan kemanjuran yang optimal dalam penyediaan layanan publik, ditandai dengan respons yang cepat dan tepat waktu, sehingga meniadakan kebutuhan individu untuk terlibat dalam upaya yang berulang dan memakan waktu untuk memperhatikan masalah mereka.
- 3) Penetapan dasar untuk kemajuan sistem yang akan datang menuju integrasi menyeluruh diantisipasi akan terjadi secara cepat di seluruh provinsi di Indonesia.
- 4) Pencapaian kerjasama yang efektif antara entitas pemerintah dalam domain pelayanan publik, manajemen kependudukan, dan pencatatan sipil sering dianggap sebagai tugas yang menantang oleh masyarakat umum. Proses pengurusan dokumen identitas seperti KTP/KK sering dikaitkan dengan

ketidaknyamanan, membutuhkan kunjungan berkali-kali dan mengeluarkan biaya yang tinggi.

- 5) Untuk melengkapi data kependudukan mikro dan makro, direkomendasikan untuk membentuk bank data kependudukan nasional melalui pengembangan SIAK. Hal ini akan memungkinkan penyajian profil kependudukan yang beragam, yang dapat dimanfaatkan oleh individu, masyarakat, pemerintah, dan pemangku kepentingan pembangunan lainnya.

2.3.5. Komponen Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari tiga komponen yang berbeda, yaitu register kependudukan, catatan sipil, dan pengelolaan sistem informasi. Fungsi dari ketiga konstituen ini diuraikan sebagai upaya pelayanan kepada masyarakat dan instansi terkait. (La Tarifu, 2020)

1) Pendaftaran Penduduk

Metodologi untuk membangun database dan mengalokasikan pengidentifikasi unik untuk setiap penduduk dewasa melibatkan penggabungan nomor penduduk sebagai satu bentuk identifikasi. Prosedur pendaftaran penduduk tersebut menghasilkan tiga dokumen penting, yaitu: Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

2) Pencatatan sipil

Pencatatan sipil adalah mekanisme yang digunakan untuk mendokumentasikan peristiwa penting kehidupan individu dan memerlukan pengakuan formal oleh negara melalui penyediaan dokumentasi hukum dalam bentuk akta catatan sipil. Berapa peristiwa penting yang di laporkan antara lain yaitu:

- a. Akta kelahiran
- b. Akta kematian
- c. Akta perkawinan
- d. Akta perceraian
- e. Akta pengangkatan anak
- f. Akta pengesahan anak

3) Pengelolaan informasi kependudukan

Pemanfaatan suatu media atau alat untuk mengelola data yang berkaitan dengan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil memudahkan transformasi data tersebut menjadi informasi mengenai perkembangan penduduk dari waktu ke waktu. Komponen yang bertanggung jawab untuk menghasilkan output ini biasa dikenal dengan manajemen informasi di kalangan akademisi.

2.4. Konsep Efektivitas Kerja

2.4.1. Pengertian Efektivitas Kerja

Menurut Moore D.Kenneth dalam (Rahmi, Ahmad Atiq, 2013) efektivitas kerja adalah efektivitas dapat diukur dengan sejauh mana target yang meliputi kuantitas, kualitas, dan waktu telah tercapai. Persentase yang lebih tinggi dari target yang dicapai sesuai dengan tingkat efektivitas yang lebih besar.

Menurut Priansa dalam (Fathoni et al., 2020) efektivitas kerja mengacu pada pencapaian tujuan usaha yang selaras dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya (yaitu, melakukan tindakan yang sesuai) atau hasil yang diinginkan relatif terhadap hasil yang direalisasikan.

2.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja (Saputro, 2020)

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi mengacu pada hubungan yang stabil dan bertahan lama yang ada dalam suatu organisasi, seperti susunan sumber daya manusianya. Susunan individu dalam suatu organisasi ditentukan oleh strukturnya yang bersifat khas. Manusia diposisikan dalam kerangka kerja terstruktur yang membentuk asosiasi yang relatif stabil, mendikte cara interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

2. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan terdiri dari dua aspek yang berbeda. Faktor awal berkaitan dengan lingkungan eksternal, yang mencakup lingkungan di luar batasan organisasi dan memberikan dampak signifikan pada organisasi, khususnya dalam proses pengambilan keputusan dan pengambilan tindakan. Dimensi kedua berkaitan dengan lingkungan internal disebut sebagai iklim organisasi, yang meliputi suasana umum dalam konteks organisasi.

3. Karakteristik Pekerja

Penentu utama efektivitas adalah faktor yang dipertimbangkan. Variasi ada di antara individu, dan mengakui perbedaan ini sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Agar suatu organisasi mencapai kesuksesan, sangat penting bahwa ia mampu menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

4. Karakteristik manajemen

Penerapan strategi dan rencana maksimalisasi kerja dimaksudkan untuk mengoptimalkan seluruh aspek dalam organisasi, dengan tujuan akhir tercapainya efektifitas yang optimal. Praktik kinerja dan manajemen berfungsi sebagai instrumen bagi para pemimpin untuk secara efektif memandu semua aktivitas menuju pencapaian tujuan organisasi. Saat menerapkan kebijakan dan praktik manajemen, sangat penting

untuk mempertimbangkan elemen manusia, daripada hanya berfokus pada peningkatan strategi dan mekanisme operasional.

2.4.3. Indikator Efektivitas Kerja

Adapun beberapa indikator untuk mengukur efektivitas kerja menurut Hasibuan (Dahlan, 2022) yaitu:

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah sikap yang ditunjukkan di antara karyawan, yang tercermin dalam hasil kerja mereka. Output ini ditandai dengan tingkat presisi, kelengkapan, dan relevansi yang tinggi, sekaligus memperhitungkan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.

2. Kuantitas kerja

Ukuran hasil kerja ditentukan oleh volume pekerjaan yang dihasilkan dalam keadaan standar, yang dapat dilihat dari kuantitas beban kerja dan kondisi kerja yang menyertainya.

3. Pemanfaatan waktu

Pemanfaatan waktu mengacu pada penggunaan waktu kerja secara efisien sebagaimana ditetapkan oleh kebijakan perusahaan, dengan tujuan menyelesaikan tugas dalam jangka waktu yang ditentukan.

2.5. Manfaat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap Efektivitas Kerja

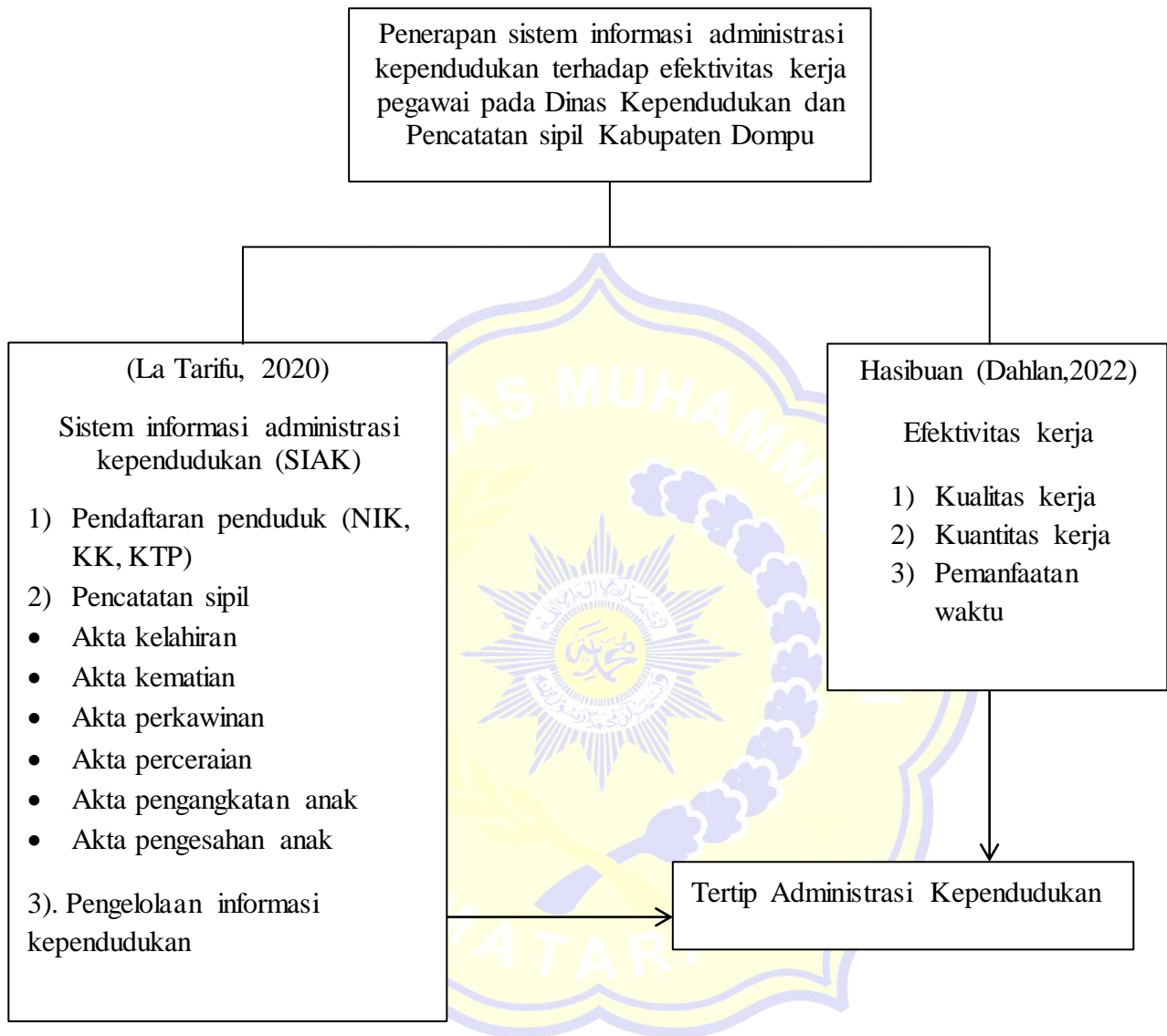
Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah pendekatan terstruktur yang menyediakan data yang tepat dan cepat yang diperlukan untuk mempercepat pelaksanaan perencanaan, pengaturan, dan pelaksanaan operasi secara efisien. Pemanfaatan komputer dapat menguntungkan dalam mencapai hasil yang optimal, karena data yang dihasilkan komputer menghasilkan informasi yang otomatis dan dapat diformulasikan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memberikan banyak kemudahan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena dengan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan akan memastikan tugas-tugas tertentu dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Sistem Administrasi Kependudukan menyediakan data yang komprehensif dan tepat waktu dalam berbagai format yang diperoleh melalui kegiatan rutin. Sistem Administrasi Kependudukan dapat membuat rencana strategis agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Sistem Administrasi Kependudukan yang mampu memberikan informasi yang cangguh dan cepat merupakan suatu keniscayaan adaptasi yang diperlukan. Kecenderungan utama dalam sistem informasi adalah ke arah pengembangan kemampuan yang dimaksudkan untuk mengakomodasi penyesuaian terhadap perubahan organisasi yang cepat. Pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan hal yang mutlak dilakukan jika pimpinan organisasi ingin melaksanakan tugas kerja

kepemimpinan secara efektif. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat mengurangi pemborosan dan efisiensi, serta meningkatkan produktivitas dan efektifitas pegawai.



2.6. Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sebagaimana perspektif moleong (Dahlan, 2022:42) bahwa penelitian yang dilakukan berdasarkan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku serta keadaan yang dapat diamat. Berdasarkan prespektif di atas maka penelitian ini berupaya mengumpulkan data-data atau informasi objektif di lapangan penelitian menyangkut pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) terhadap efektivitas kerja pegawai di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Dompu.

3.2. Lokasi Dan Waktu

Lokasi penelitian akan dilakukan di Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Dompu, yang berada di kelurahan kota baru kec. Dompu, Jl. Soekarno-Hatta No. 17. sedangkan waktu yang di pakai untuk penelitian ini yakni dalam kurun waktu 2 bulan yang dimana terhitung dari bulan januari 2023 samapai february 2023.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Menurut Moleong (khaerurrahman,2022:18) menjelaskan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, yaitu data yang diperoleh dari wawancara dan pengalaman lain, dan sumber tertulis tambahan seperti dokumen resmi, sumber arsip, dokumen tertulis resmi, dan termasuk literatur. Dalam konteks ini, peneliti memanfaatkan sumber informasi dengan cara berikut.

3.3.1. Data Primer

Data primer adalah informasi diperoleh dengan melakukan wawancara dengan partisipan. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan pegawai pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil yang berada di Kabupaten Dompu.

3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data dikumpulkan melalui sumber primer dan dianalisis melalui unit analisis. Instrumen pengumpulan data menggunakan literatur dan dokumentasi.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dokumen dan kusioner (Jailani, MA, Hakim, A.,& Suriyadi, 2019)

3.4.1. Observasi

Observasi yang dilakukan yaitu dengan mengamati langsung kegiatan (kejadian yang terjadi di lapangan).

3.4.2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan dengan pertanyaan yang mengarah pada kedalaman informasi dan dilakukan dengan cara tidak terstruktur secara formal.

3.4.3. Dokumentasi

Dokumen merupakan yang dilakukan dengan pertanyaan yang mengarah pada kedalaman informasi dan dilakukan dengan cara tidak terstruktur secara formal.

3.5. Teknik Analisis Data

Model Miles dan Huberman menguraikan serangkaian langkah untuk teknik analisis data di lapangan. (HIDAYAT, 2022)

3.5.1. Reduksi data

Mengingat beragamnya data yang diperoleh melalui metodologi pengumpulan data seperti wawancara dan dokumentasi, sangat penting untuk memadatkan informasi yang dikumpulkan dalam penyelidikan ini. Reduksi data melibatkan proses memadatkan informasi dengan memilih elemen kunci, memprioritaskan aspek penting, mengidentifikasi tema dan pola yang berulang. Konsekuensinya, pemanfaatan data yang direduksi akan memudahkan penggambaran yang lebih jernih dan mempersingkat proses bagi peneliti untuk

melakukan pengumpulan dan pengambilan data tambahan, jika dianggap perlu.

3.5.2. Penyajian Data

Menurut Milles dan Huberman, sebagaimana dikutip dalam Sugiyono, cara penyajian data penelitian yang paling dominan dalam studi kualitatif secara historis adalah melalui penggunaan format teks naratif. Teks naratif sering digunakan sebagai sarana utama untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif, sesuai satu kemungkinan interpretasi. Data penelitian disajikan dalam bentuk teks naratif.

3.5.3. Verifikasi Atau Penyimpulan Data

Fase konklusif penelitian kualitatif melibatkan identifikasi pola dan makna, serta pembentukan hubungan sebab akibat atau proposisi. Proses ini memerlukan analisis sistematis data untuk menarik kesimpulan dan penjelasan. Investigasi ini menggunakan metodologi induktif, yang memerlukan kesimpulan yang berasal dari data faktual. Proses penarikan kesimpulan melalui pendekatan induktif diawali dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, dilanjutkan dengan verifikasi kebenaran kesimpulan untuk memastikan validitasnya.

3.6. Validasi data

Menurut Arikunto (khaerurrahman, 2022:20) Validasi data adalah keadaan yang menunjukkan tingkat instrumen yang digunakan maupun mengukur apa yang diukur.

