

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki kepadatan penduduk yang sangat besar dan tersebar di beberapa pulau. Indonesia merupakan negara kepulauan sehingga penduduknya tidak merata.. Berdasarkan data yang disampaikan oleh Menteri Dalam Negeri (Mendagri) RI Tjahjo Kumolo, jumlah penduduk Indonesia per 30 Juni 2016 sebanyak 257.912.349 jiwa (Setiawan, 2017). Hal ini memunculkan berbagai permasalahan penduduk, pemerintah harus cepat tanggap untuk mengambil kebijakan dalam mengantisipasi permasalahan yang dihadapi tersebut.

Pertumbuhan penduduk yang besar dengan persebaran yang tidak merata disertai rendahnya kualitas penduduk juga menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia, sehingga muncul permasalahan kependudukan antara lain kemiskinan, kesehatan dan pengangguran. Pemerintah harus memperhitungkan aspek kependudukan baik dalam hal merumuskan kebijakan ataupun dalam melaksanakan program-program pembangunan.

Ketercapaian pembangunan disuatu negara tidak lepas dari data-data mengenai kependudukan secara lengkap. Ketersediaan dan ketepatan data kependudukan merupakan aspek yang sangat penting. Hal ini menuntut kerja

keras penyelenggara negara mulai dari tingkat pusat hingga ke tingkat yang paling bawah dalam mengumpulkan dan menjamin ketersediaan data penduduk yang dibutuhkan dalam rangka dukungan informasi mengenai kependudukan yang baik dalam merumuskan suatu kebijakan di Indonesia. Penerbitan dokumen kependudukan seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran, sangat diperlukan penataan agar administrasi kependudukan dapat lebih tertib dari tahun ketahun dan terpadu secara nasional. Meningkatnya ketertiban administrasi kependudukan sangat berguna bagi perumusan kebijakan, pelaksanaan dan perencanaan berbagai program kegiatan pembangunan.

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggungjawab pemerintahan Kota/Kabupaten. Pemerintah dahulu membuat sebuah kebijakan dengan mengadakan program yang dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) pada tahun 1996. SIMDUK adalah sebuah kebijakan yang diterapkan di daerah Kabupaten/Kota dan ditujukan untuk menangani status kependudukan dengan segala perubahannya. SIMDUK merupakan suatu aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Sensus Penduduk, dan Demografi Penduduk. Aplikasinya ini dapat digunakan untuk mengelola data kependudukanyang berada pada kecamatan atau kelurahan yang lokasinya terpisah, dikumpulkan di satu titik

yaitu *Internet Data Center* melalui basis internet. Pada pelaksanaan SIMDUK masih terdapat banyak pemalsuan identitas karena kurang detailnya data-data terkait penduduk. Pembaruan dari SIMDUK adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Dengan adanya SIAK, penyelenggara administrasi kependudukan dapat mengintegrasikan database kependudukan dan sekaligus memberi Nomor Induk bagi setiap penduduk, sehingga dapat mengeliminasi terjadinya kepemilikan identitas ganda.

Menurut Badan Pusat Statistik DIY tahun 2016, Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan daerah yang memiliki kepadatan penduduk sebesar 3.882.000 jiwa dengan komposisinya adalah 1.961.000 jiwa perempuan dan 1.840.000 jiwa laki-laki. Kabupaten Bantul merupakan kabupaten kedua yang memiliki kepadatan penduduk setelah Kabupaten Sleman dengan jumlah penduduk sebesar 911.503 jiwa (LAKIP BPS DIY, 2016). Permasalahan yang sering muncul antara lain terdapat KTP ganda, belum terintegrasinya sistem informasi departemen/lembaga dengan sistem informasi administrasi kependudukan dalam pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan (NIK), jaringan E-KTP yang sering offline dan lamanya proses pembuatan berkas kependudukan, adanya perbedaan nama antar dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta kelahiran dengan dokumen lainnya.

Dari munculnya permasalahan tersebut Kabupaten Bantul menerapkan SIAK sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang

berlaku. SIAK merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pihak penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai kesatuan Sistem Administrasi Kependudukan (UU No. 23 tahun 2006). SIAK ini meliputi pendataan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Data kependudukannya berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah dan sebagainya. Secara rinci disebutkan dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2016 DIY bahwa jumlah penduduk wajib KTP di DIY tahun 2016 berdasarkan database SIAK pelayanan di kabupaten/kota adalah 2.717.385 orang. Dari jumlah tersebut sebanyak 2.640.612 orang telah melakukan perekaman biometrik. Kabupaten Bantul menempati posisi tertinggi dalam angka perekaman biometrik dan kepemilikan KTP-el yaitu 98,17%, diikuti Kabupaten Gunungkidul 97,15%, Kabupaten Sleman 96,98%, Kota Yogyakarta 96,43% dan terendah Kabupaten Kulon Progo 96,33% (LAKIP Jogjaprov, 2016).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin mengetahui lebih detail mengenai “Efektivitas penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul tahun 2015-2016”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat dibuat suatu rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana efektivitas penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul tahun 2015-2016?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul tahun 2015-2016.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan pemikiran dalam ilmu pengetahuan yang berkaitan tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
- b. Memberikan pedoman dan acuan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Dapat dijadikan sebagai kontribusi terhadap pemecahan permasalahan yang terkait dengan operasional Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

E. Tinjauan Pustaka

Dalam tinjauan pustaka, peneliti mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Rujukan penelitian dengan judul penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di daerah dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu yang pertama penelitian yang dilakukan oleh Yoga Saputra (2016) yang berjudul “efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaur”. Dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kabupaten Kaur diukur menggunakan indikator organisasi, indikator interpretasi, indikator peranan. Ketiga indikator tersebut tercapai efektivitasnya diukur menggunakan cara teknik questioner. Dapat dilihat dari indikator organisasi mendapat skor 3,65 yang berarti efektif, indikator interpretasi mendapat skor 3,84 yang berarti pada

interval penilaian efektif dan indikator peranan mendapat skor 4,30 yang berarti berada pada penilaian efektif. Selain itu pada penelitian ini Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kabupaten Kaur dinilai sudah akurat dibandingkan dengan sistem manual, karena sistem tersimpan dalam database namun masih terdapat kekurangan.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Salmaza (2015) berjudul “Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintahan Kota Subulussalam. Dalam hasil penelitian penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat dilihat dari *support*. Terdapat unsur support yaitu *political will*, infrastruktur, sosialisasi, *capacity*. Dalam *political will* diwujudkan dengan komitmen politik dengan dibuatnya peraturan perundang-undangan. Selanjutnya terkait infrastruktur dalam menunjang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) kabupaten Subulussalam sudah sangat mendukung dengan adanya perangkat komputer, mesin printer, jaringan komunikasi, perekaman data kependudukan, tower pemacaran radio. Kemudian sosialisasi penerapan SIAK dilakukan setiap kelurahan di Kota Sulubussalam dengan mengundang perwakilan warga. Namun dalam pelaksanaan sosialisasi ini belum optimal, karena hanya dilakukan pada 3 bulan pertama penerapan SIAK. Selanjutnya terkait *capacity* merupakan kemampuan pemerintah dalam merumuskan kebijakan. Unsur yang dipakai dalam menentukan *capacity* adalah sumber daya manusia, anggaran dan value.

Ketiga, Penelitian Cahyo S. D (2016) yang berjudul “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar” dalam pelaksanaan terdapat kendala pada sumber daya manusia yang terdapat di bagian operator, hanya terdapat 2 orang ditiap kecamatan sehingga belum optimal. Sebelum adanya SIAK dalam penerbitan dokumen sudah menggunakan perangkat komputer namun hanya belum bisa tersambung internet dengan pusat sehingga Dinas harus datang ke Jakarta untuk menyetor file data yang terdapat di flashdisk. Selain itu masih adanya data ganda karena belum adanya sistem yang bisa mengeliminasi data ganda tersebut.

Dari ketiga penelitian terdahulu tersebut menjelaskan bahwa dalam implementasi penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di berbagai daerah menunjukkan bahwa setiap penelitian yang dilakukan, mengukur tingkat keberhasilan dengan menggunakan berbagai konsep yang berbeda beda. Namun, memiliki tujuan yang sama yaitu mengukur tingkat keberhasilan SIAK, Sumber Daya Manusia, dan sosialisasi.

Selanjutnya penelitian terdahulu terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan di beberapa daerah, yang pertama yaitu jurnal penelitian yang dilakukan oleh Nur Ayyul Hisbani, Musliha Karim, Ihyani Malik (2015) yang berjudul “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang”. Jurnal penelitian ini menyatakan bahwa dalam penerapan inovasi di Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Enrekang terdiri dari *relative advantage* (keuntungan relatif), *compability* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemungkinan dicoba), *observability* (kemudah diamati). Dari hasil jurnal penelitian tersebut menyatakan bahwa inovasi e-KTP telah teruji dan terbukti nilai lebihnya dibanding KTP konvensional. E-KTP banyak memberikan keuntungan yaitu meminimalisir adanya masyarakat yang memiliki KTP ganda, pemalsuan KTP. Hasil penelitian juga menyebutkan bahwa dalam pelayanan e-KTP juga dapat diamati oleh lapisan masyarakat baik dari lembaga pemerintahan, lembaga non pemerintahan dan pihak swasta.

Kedua, jurnal penelitian Harwindo Andhikaputra, Zainal Hidayat, Mochmad Mustam yang berjudul “Implementasi Peraturan Daerah No.7 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Semarang” membahas tentang akses pelayanan yang dilakukan Kabupaten Semarang pada bidang administrasi kependudukan dalam hal pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sudah berjalan dengan baik. Program-program yang telah dilaksanakan serta adanya standar prosedur pelayanan yang telah bersertifikat ISO dan selalu rutin di evaluasi. Hal tersebut dilihat dari sudah lengkapnya fasilitas yang dimiliki serta selalu dilakukan evaluasi setiap tahunnya. Namun pada penyelenggaraan komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang terkait pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil belum maksimal. Masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya identitas penduduk.

Penelitian Susanti Marbun, Jhoni Hanny Posumah, Sonny Rompas (2015) yang berjudul “Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado” dari hasil penelitian kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi mengalami peningkatan. Pegawai dapat mencetak dokumen kependudukan rata-rata mencapai 500 berkas perhari. Mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Dalam hal akuntabilitas sudah baik, tetapi masih ada sebagian masyarakat yang komplain karena sebagian syarat yang dirasa berat. Pada aspek responsibilitas juga mengalami peningkatan, hal ini dilihat dari sudah efektifnya pelayanan gratis dan lama kepengurusan 5 hari kerja. Untuk menjawab kebutuhan masyarakat Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Manado perlu membuat website resmi.

Dari ketiga jurnal penelitian tersebut menjelaskan tentang pelayanan administrasi yang ada di beberapa daerah. Dari penelitian terdahulu menjelaskan bahwa suatu penyelenggaraan administrasi kependudukan harus dilakukan sebuah inovasi atau sebuah terobosan baru dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaannya tidak hanya Dinas yang memiliki tanggungjawab penuh terkait pelayanan publik. Pada penelitian yang sudah dijelaskan, peran masyarakat juga dibutuhkan dalam hal perlengkapan identitas penduduk. Agar terciptanya data yang akurat dan lengkap dalam mewujudkan tertib administrasi. Selain itu, dari penelitian terdahulu tersebut

menjelaskan, perlunya website resmi dari dinas agar terciptanya transparansi pada dinas terkait.

Selain itu, jurnal penelitian yang dilakukan oleh Nurrifan Syahbandhi dan Asri Mulyani (2016) yang berjudul “Pengembangan Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Pataruman Kabupaten Garut” membahas tentang aplikasi pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Sementara yang diperlukan dalam aktifitas administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Pataruman Kabupaten Garut. Dalam jurnal penelitian ini juga menyebutkan perancangan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan menggunakan metodologi UA dan menggunakan UML, sebagai standar pemodelanya tahapan pada proses analisis diantaranya adalah identifikasi aktor, *the case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram* dan *class diagram* yang hasilnya berupa cetakan surat pengantar KK dan KTP sementara beserta laporannya.

Dari pemaparan penelitian terdahulu diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di beberapa daerah sudah berjalan dengan baik. Namun ada beberapa kendala yang ada. Dalam penelitian ini akan meneliti mengenai efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat dengan berfokus pada kejelasan tujuan; korelasi input dan output; keterkaitan input, proses dan output; kemudahan dalam mentukan

kriteria. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif.

F. Kerangka Teori

1. Efektivitas

a. Definisi Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan unsur pokok dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Menurut Siagian (2001: 43) menyatakan bahwa efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya yang ada, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar diterapkan sebelumnya untuk menghasilkan barang atas jasa kegiatan yang telah dijalankan. Selanjutnya dari aspek ketepatan waktu, efektivitas dilihat dari tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber tertentu yang disediakan dalam melaksanakan berbagai kegiatan program yang telah disusun sebelumnya. Efektivitas akan semakin tinggi bila mendekati sebuah sasaran.

Sedangkan menurut Kristanto (dalam Irawansyah 2017: 23), efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan dan sejauh mana seseorang mencapai target yang ingin dicapai. Kemudian menurut Kurniawan (dalam Irawansyah, 2017: 23) mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksananya.

Menurut Mardiasmo dalam (Amal, 2013: 16) menyatakan bahwa efektivitas adalah ukuran keberhasilan tidaknya suatu organisasi yang telah mencapai tujuannya. Efektivitas menjadi bagian dari upaya atau kegiatan yang telah terarah dan ada tujuan yang hendak dicapai.

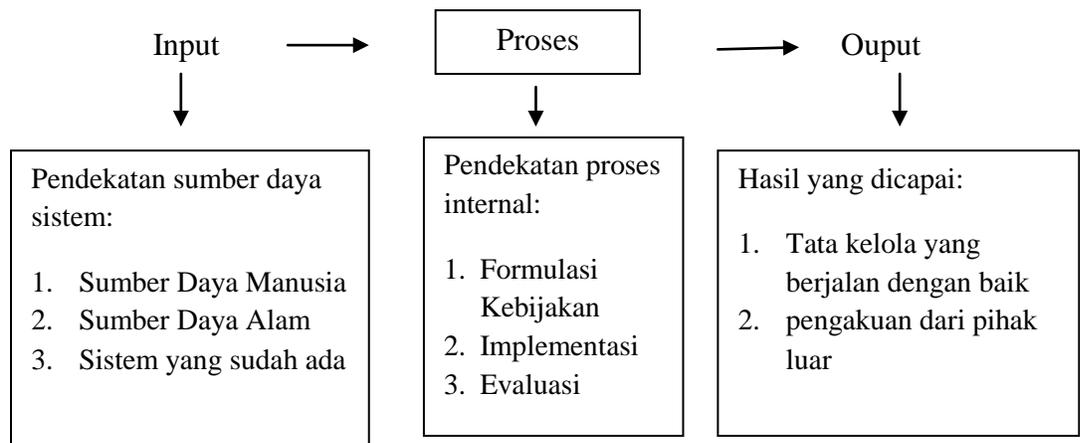
Dari pendapat-pendapat tentang efektivitas yang sudah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu tujuan atau sasaran yang hendak dicapai suatu organisasi yang sudah terencana sebelumnya. Efektivitas memiliki konsep kegiatan-kegiatan publik maupun partisipasi masyarakat dan harus mampu memberikan kesejahteraan pada semua kelompok dan setiap lapisan masyarakat. Selain itu adanya keseimbangan antara tingkat pemanfaatan alat, cara dan sumber daya yang ada dalam suatu organisasi dengan tingkat keberhasilan yang dicapai dalam organisasi tersebut. Jadi sebuah organisasi dapat dikatakan efektif bila sasaran atau target yang sudah direncanakan telah tercapai dan menimbulkan dampak positif bagi masyarakat dan organisasi terkait.

b. Ukuran efektivitas

Mengukur efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Menurut Narayanan dan Nath (dalam Al-Hamdi, 2007: 156) ada 4 kriteria tentang teori efektivitas:

- 1) Kejelasan tujuan
- 2) Ada korelasi antara input dan output
- 3) Ada keterkaitan antara input, proses dan output
- 4) Kemudahan dalam menentukan kriteria

Gambar 1.1
Bagan Teori Efektivitas



Sumber: Al-Hamdi (2007:157).

Menurut Campbell J.P (dalam Mutiarin 2014: 96), pengukuran efektivitas secara umum dan paling menonjol adalah:

- 1) Keberhasilan program
- 2) Keberhasilan sasaran
- 3) Kepuasan terhadap program
- 4) Tingkat input dan output
- 5) Pencapaian tujuan menyeluruh

Efektivitas program dapat dijalankan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Secara komperhensif, efektivitas diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu organisasi atau lembaga untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya dalam mencapai sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas didefinisikan dengan empat hal (Mutiarin, 2014: 97), yaitu:

- 1) Mengerjakan hal-hal yang benar, sesuai dengan yang seharusnya diselesaikan sesuai dengan rencana dan aturan.
- 2) Mencapai tingkat diatas pesaing, mampu menjadi yang terbaik dengan lawan yang lain sebagai yang terbaik.
- 3) Membawa hasil, apa yang telah dikerjakan dapat membawa hasil yang bermanfaat.
- 4) Menangani tantangan masa depan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna dari suatu organisasi, program atau kegiatan yang

menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

2. Pelayanan Publik

Kata pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya pemberi, menyiapkan, atau mengurus segala apa yang dibutuhkan orang lain untuk membantu kebutuhan yang diperlukan. Menurut Ratminto dan Winarsih (2015: 23) bahwa pelayanan adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-undangan. Kemudian Sinabela (dalam Takaihatu, 2011: 42) mengartikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah sumber daya manusia yang memiliki kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan menurut Hastono (dalam Monafara 2012: 46) menyatakan pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang memiliki sifat tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara

konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang ditujukan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Sejalan dengan new public Managemen (NPM), sebuah badan pelayanan publik (PSA) adalah dianggap sebagai alternatif untuk menggatintikan layanan publik yang ada di Indonesai agar lebih efektif dan efisien, mekanisme PSA memberikan pelayana publik dengan kualitas lebih baik (Choi, 2015).

Dari berbagai pemaparan definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan yang memberikan serta menyediakan baik barang atau jasa yang dibutuhkan pihak yang memerlukan layanan atau konsumen.

Pelayanan publik sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintahan badan hukum maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (dalam Mote, 2012: 24) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang memiliki landasan faktor material dan sistem yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok

orang. Prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Dwiyanto (dalam Mardliyyah 2016: 38) menyebutkan konsep pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelayanan publik yang efisien dari perspektif pemberi layanan adalah pemberi harus mengusahakan agar harga pelayanan murah agar tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Dari perspektif pengguna layanan yaitu pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat dan tidak banyak membuang energi.
- 2) Pelayanan publik yang responsif adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dalam menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkan berbagai program pelayanan.
- 3) Pelayanan publik yang non-partisan adalah sistem pelayanan yang dengan perlakuan adil.

Pelayanan yang berkualitas menurut Dwiyanto dan Bevaola (2003) dalam Mardliyyah (2016) mengatakan pengukuran kualitas pelayanan publik diukur dengan indikator sebagai berikut: akuntabilitas, responsibilitas, orientasi terhadap pelayanan yang efisiensi.

Dalam implementasinya, penyelenggara pelayanan seharusnya dapat memuaskan pihak penerima pelayanan yaitu masyarakat sehingga pihak penyelenggara pelayanan perlu memerhatikan dan mengetahui keinginan dari masyarakat, serta diperlukan juga upaya peningkatan kualitas pelayanan.

3. Sistem Informasi Manajemen

Kata “sistem” berasal dari bahasa Yunani yaitu *systema*, yang artinya komponen yang saling berhubungan secara teratur dan merupakan suatu keseluruhan. Sistem terdiri atas struktur dan proses. Struktur sistem merupakan unsur-unsur yang membentuk sistem tersebut, sedangkan proses sistem menjelaskan unsur sistem dalam mencapai tujuan.

Menurut Darmawan dan Fauzi (2013: 45) mengatakan bahwa sistem sebagai sebuah teknik dalam menerapkan pendekatan ilmiah untuk pemecahan masalah-masalah yang kompleks yang menekankan pada analisis dan perancangan secara menyeluruh. Menurut Ludwig (dalam Rusdiana dan Irfan 2014: 28), sistem adalah seperangkat unsur yang saling berhubungan dan saling memengaruhi dalam satu lingkungan tertentu. Kemudian menurut Budi dalam (Rusdiana dan Irfan 2014: 29) sistem adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain, yang membentuk satu kesatuan dalam usaha mencapai suatu tujuan. Dengan demikian, sistem merupakan kumpulan beberapa bagian yang

saling keterkaitan dan saling bekerja sama serta membentuk kesatuan dalam mencapai tujuan dari sistem tersebut.

Informasi dalam bahasa Inggris adalah *information* berasal dari kata *informacion* bahasa Prancis. Kata tersebut diambil dari bahasa Latin, yaitu *informationem* yang artinya “konsep, ide, garis besar”. Informasi adalah suatu data yang sudah diolah atau diproses sehingga menjadi suatu bentuk yang mempunyai arti bagi penerima informasi dan memiliki nilai bermanfaat. Kemudian menurut Sidharta (dalam Rusdiana dan Irfan (2014: 75), informasi adalah data yang disajikan dalam bentuk yang bisa berguna untuk membuat keputusan. Dengan demikian informasi adalah hasil dari pengolahan data, namun tidak semua hasil dari pengolahan menjadi informasi. Informasi memiliki arti penting selain berupa hasil dari sebuah pengolahan data namun juga berguna dan bermanfaat dalam meningkatkan kepastian.

Menurut O'Brien (dalam Rusdiana dan Irfan 2014: 94) menyatakan bahwa sistem informasi manajemen adalah sistem terpadu yang menyediakan informasi yang bertujuan untuk mendukung kegiatan operasional, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi. Sistem informasi memiliki elemen dasar yaitu berupa masukan (input), proses dan output yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu dalam kegiatan manajemen. Tujuan sistem informasi manajemen yaitu menyediakan informasi yang digunakan dalam perencanaan,

pengendalian, pengevaluasian serta perbaikan yang berkelanjutan guna pengambilan keputusan.

Menurut Rusdiana dan Irfan (2014: 102), komponen dari sistem informasi manajemen yaitu berupa perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), database, prosedur pengoperasian dan personalia pengoperasian.

a. Perangkat Keras (*hardware*)

Perangkat keras atau *hardware* pada sistem informasi berguna untuk mendukung proses pengelolaan informasi menjadi lebih efisien. Perangkat keras dalam sistem informasi yaitu komputer, keyboard, mouse, CPU dan lain sebagainya.

b. Perangkat Lunak (*software*)

Perangkat lunak atau *software* merupakan suatu sistem operasi yang ada di dalam komputer, yang dapat dibaca dan ditulis menggunakan komputer dengan aplikasi yang telah tersedia didalamnya seperti *microsoft word*, *excel* dan lain sebagainya.

c. Database

Database merupakan sekumpulan tabel, hubungan, dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.

d. Prosedur pengoperasian

Prosedur pengoperasian yaitu tatanan aturan atau petunjuk untuk mendayagunakan sistem informasi berbasis komputer.

e. Personalia pengoperasian

Personalia pengoperasian merupakan ahli komputer, manajer, pengguna analisis, programmer, manajer database, dan jabatan-jabatan yang berkaitan dengan memanfaatkan sistem informasi berbasis komputer.

Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara.

Sesuai dengan peraturan pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang kemudian disingkat dengan SIAK adalah sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan ditingkat penyelenggaraan dan instansi wilayah sebagai satu kesatuan.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 kebijakan pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan diarahkan demi terwujudnya:

- 1) Peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- 2) Penyediaan data untuk perencanaan pembangunan dan pemerintah.
- 3) Penyelenggaraan pertukaran data secara tersistem dalam rangka verifikasi data individu dalam pelayanan publik.

G. Definisi Konseptual

1. Efektivitas

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah dicapai pada suatu organisasi atau instansi, yang dimana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

2. Pelayanan publik

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan untuk masyarakat.

3. Sistem informasi Manajemen

Sistem informasi Manajemen adalah kombinasi antara teknologi informasi dan aktivitas orang dalam menggunakan teknologi untuk mendukung operasi manajemen.

H. Definisi Operasional

Indikator yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian untuk mengukur efektivitas penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2011-2016 adalah:

1. Kejelasan tujuan
 - a. Tujuan dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 - b. Target capaian
2. Ada korelasi antara input dan output
 - a. Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melaksanakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
 - b. Sarana dan Prasarana dalam menunjang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
3. Ada keterkaitan antara input, proses dan output
 - a. Akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan
 - b. Data kependudukan
4. Kemudahan dalam menentukan kriteria
 - a. Mekanisme pelayanan yang sistematis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 - b. Pengakuan dari pihak lain berupa penghargaan

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Yusuf (2014: 23), penelitian kualitatif merupakan suatu strategi *inquiry* yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol, maupun deskripsi tentang suatu fenomena, fokus dan multimetode, bersifat alamidan holistik, mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif. Dari definisi yang sederhana penelitian kualitatif yaitu menemukan jawaban terhadap suatu pertanyaan melalui aplikasi prosedur ilmiah secara sistematis.

Kemudian Menurut Shank (2002) dalam Yusuf (2014) menyatakan bahwa penelitian kualitatif sebagai sebuah penyelidikan empiris yang sistematis terhadap makna. Sistematis dalam konteks ini mengacu sebagai direncanakan, tertib dan umum serta sesuai dengan aturan.

Dengan demikian peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif agar dapat mendeskripsikan yang terjadi di lapangan. Peneliti berusaha menggambarkan tentang objek dan kajian penelitian dengan cara mengumpulkan data-data yang ada di lapangan. Informasi yang disampaikan oleh informan kemudian dikumpulkan dan dianalisis, hasil analisis tersebut dapat berupa dekskripsi kemudian di interpretasi dan hasil akhirnya berupa laporan tertulis.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Pemerintahan Daerah Kabupaten Bantul. Adapun bidang yang dituju dalam penelitian ini adalah bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan pemanfaatan data, pada seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), seksi kerjasama dan inovasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

3. Jenis Data

- a. Primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan. Peneliti berusaha menggali segala bentuk informasi yang diperoleh langsung dari hasil pembicaraan atau wawancara.
- b. Sekunder, merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, baik dari dokumen, laporan tahunan maupun data-data yang mendukung lainnya.

4. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan cara pengumpulan informasi (data) dari responden dengan cara bertanya langsung secara tatap muka (Suyanto &

Sutinah, 2005: 69). Sebelum melaksanakan wawancara terlebih dahulu menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan bahan yang ingin dicari dan pertanyaan itu nantinya bisa dikembangkan. Setelah pertanyaan sudah tersedia barulah mencari narasumber atau informan, informan yang dipilih adalah informan yang benar-benar paham, mengetahui dan mengalami atau ikut terlibat dalam masalah yang ingin dipertanyakan.

Adapun responden yang peneliti akan wawancarai adalah bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan pemanfaatan data, khususnya pada seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan seksi kerjasama inovasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

2. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu (Sugiyono, 2012: 240). Teknik ini dilakukan penulis untuk mengumpulkan data yang bersumber dari dokumen dan arsip yang terdapat pada lokasi penelitian. Dapat berupa jurnal, buku, skripsi maupun laporan-laporan lain yang menunjang dalam penelitian.

5. Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif, terdiri dari empat komponen analisis yaitu

pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Menurut Bodgan (dalam Sugiyono, 2013: 244), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Menurut Hubberman dan Miles (dalam Fuad dan Nugroho, 2014: 63) ada tiga hal dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan data kasar yang muncul dari catatan-catatan tulisan di lapangan, dimana reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama penelitian yang berorientasi kualitatif berlangsung.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan yang terus berkembang menjadi sebuah siklus dan penyajian data bias dilakukan dalam sebuah matrik.

3. Verifikasi

Verifikasi atau penarikan kesimpulan adalah suatu kegiatan dan konfigurasi utuh. Didapat dari penelitian yang sudah dilakukan lalu diambil inti dari penelitian tersebut.