

**SISTEM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI GAMPONG  
RUKOH KECAMATAN SYIAH KUALA  
KOTA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**Andi Rizqy Kurniansyah  
180802017**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH**

**2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Andi Rizqy Kurniansyah  
NIM : 180802017  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Sigli, 21 Juli 2000  
Alamat : Jln. Utama Lr. HJ. Halimah, Dsn. Meunasah Tuha Rukoh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi saya ini:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu mempertanggungjawabkan atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melakukan pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang dibuktikan bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 01-02-2024  
Yang menyatakan  
  
  
**ANDI RIZQY KUNIANSYAH**  
**NIM 180802017**

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

**SISTEM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI GAMPONG RUKOH  
KECAMATAN SYIAH KUALA  
KOTA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

**ANDI RIZQY KURNIANSYAH**

NIM. 180802017

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui Untuk Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I



**Dr. Saved Amirulkamar, M.M., M.Si.**  
NIP 196110051982031007

Pembimbing II



**Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.**  
NIP/NIDN 2019119001

**PENGESAHAN SIDANG**  
**SISTEM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI GAMPONG RUKOH**  
**KECAMATAN SYIAH KUALA**  
**KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

**ANDI RIZOY KUNIANSYAH**  
**NIM. 180802017**

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 28 Februari 2024  
18 Sya'ban 1445 H

Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

  
**Dr. Sayed Amirulkamar, M.M., M.Si.**  
**NIP. 196110051982031007**

Sekretaris,

  
**Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.**  
**NIP/NIDN. 2019119001**

Penguii I,

  
**Dr. Era ta Dewi, S.Ag., M. Hum.**  
**NIP. 197307232000032002**

Penguii II,

  
**Muazzinah, BSc., MPA.**  
**NIP. 198411252019032012**

A R - R A N I R Y



**Dr. Muji Mubra, S.Ag., M.Ag.**  
**NIP. 197408271999031005**

## ABSTRAK

Sistem adalah kumpulan dari beberapa elemen-elemen yang saling terhubung satu sama lain yang dibentuk untuk mempermudah aliran informasi, materi dan energi yang dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan menurut pendapat Sutabri Sistem adalah suatu himpunan dari suatu unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu. Menurut Fatansyah Sistem adalah sebuah tatanan (keterpaduan) yang terdiri atas sejumlah komponen fungsional yang saling berhubungan dan secara bersama-sama bertujuan untuk memenuhi suatu proses tertentu. Sistem administrasi kependudukan merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara yaitu dengan tersedianya penyelenggara Pelayanan Publik yang baik serta terjaminnya keamanan data kependudukan. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk selalu memerhatikan kebutuhan dasar setiap warga negara, hal itu untuk mencapai kesejahteraan sosial yang menjadi tujuan negara. Contoh administrasi kependudukan seperti E-KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK). Di dalam penelitian ini peneliti membuat judul penelitian skripsi yaitu Sistem Administrasi Kependudukan di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh. Peneliti berfokus untuk menggali informasi tentang bagaimana proses berjalannya sistem administrasi kependudukan di gampong Rukoh beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Peneliti menggunakan metode kualitatif sebagai metode penelitiannya serta memilih informan sebagai pihak yang memberikan informasi sebagai data penelitian. Setelah melakukan observasi, peneliti melihat bahwa sistem administrasi kependudukan di Gampong Rukoh belum cukup maksimal, hal ini dibuktikan dengan kurangnya sosialisasi dari para aparatur Gampong kepada masyarakat akan pentingnya data administrasi kependudukan dan sering terjadi juga Keuchik tidak berada di kantor saat dibutuhkan serta sarana dan prasarana kurang memadai.

Kata Kunci: *Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Gampong.*

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya Sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Sistem Administrasi Kependudukan di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh”. Selanjutnya shalawat beserta salam tersanjung sajikan ke pangkuan alam jujungan besar Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Muazzinah, B.Sc., MPA. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Dr.Sayed Amirulkamar, M.M.,M.Si., selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan saran untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk untuk memberikan masukan dan saran untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Papa, mama, dan ucik beserta seluruh keluarga lainnya yang telah memberikan dukungan finansial dan doa kepada Peneliti sehingga peneliti lebih semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan untuk peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan pemahaman, pengetahuan serta wawasan yang dimiliki. Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

A R - R A N I R Y Banda Aceh,01-02-2024

  
Andi Rizqy Kurniansyah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	8
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Penjelasan Istilah .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1. Teori Sistem .....	12
2.1.2. Teori Pelayanan .....	15
2.1.3. Teori Administrasi .....	18
2.1.4. Teori Partisipasi .....	23
2.1.5. Teori Efektivitas dan Efisiensi .....	27
2.2 Pembahasan Penelitian yang Relevan .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	34
3.2 Fokus Penelitian .....	37
3.3 Lokasi Penelitian .....	38
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.5 Informan Penelitian .....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	40

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Umum .....	42
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	42
4.1.2 Visi Misi .....	43
4.1.3 Struktur Organisasi .....	43
4.1.4 Sistem Pemerintahan .....	44
4.1.5 Demografi .....	47
4.2 Hasil Pengumpulan Data .....	50
4.3 Pembahasan Penelitian .....	58
4.3.1 Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	58
4.3.2 Durasi Waktu Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	60
4.3.3 Sarana dan Prasarana .....	61
4.3.4 Kepuasan Masyarakat .....	62
4.3.5 Faktor Pendukung .....	63
4.3.6 Faktor Penghambat .....	65
 <b>BAB V PENUTUP .....</b>	 <b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	67
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>85</b>

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

## DAFTAR TABEL

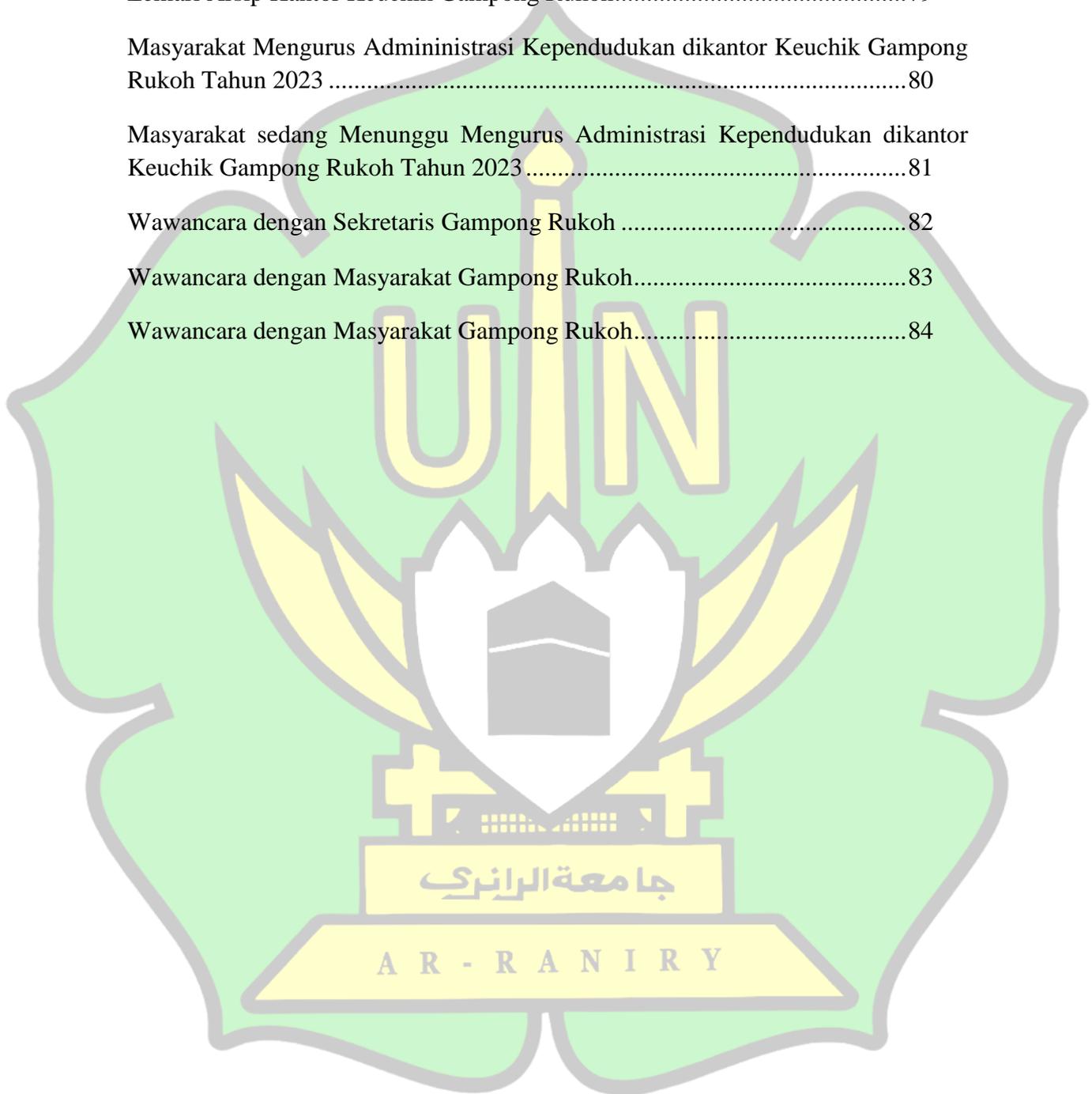
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Dimensi dan indikator sistem administrasi kependudukan .....	37
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator faktor pendukung dan penghambat .....	37
Tabel 3.3 Informan Penelitian .....	39
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Gampong Rukoh .....	43
Tabel 4.2 Tupoksi Kerja Aparatur Pemerintahan Gampong Rukoh .....	44
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.4 Keadaan Mata Pencarian Penduduk Gampong Rukoh.....	49
Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan Penduduk Gampong Rukoh .....	50
Tabel 4.6 Jumlah Sarana Peribadahan Gampong Rukoh .....	50
Tabel 4.7 Sarana & Prasarana.....	52
Tabel 4.8 Informasi KTP Tahun 2023.....	54
Tabel 4.9 Surat Keterangan Pindah Masuk Tahun 2023 .....	55

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

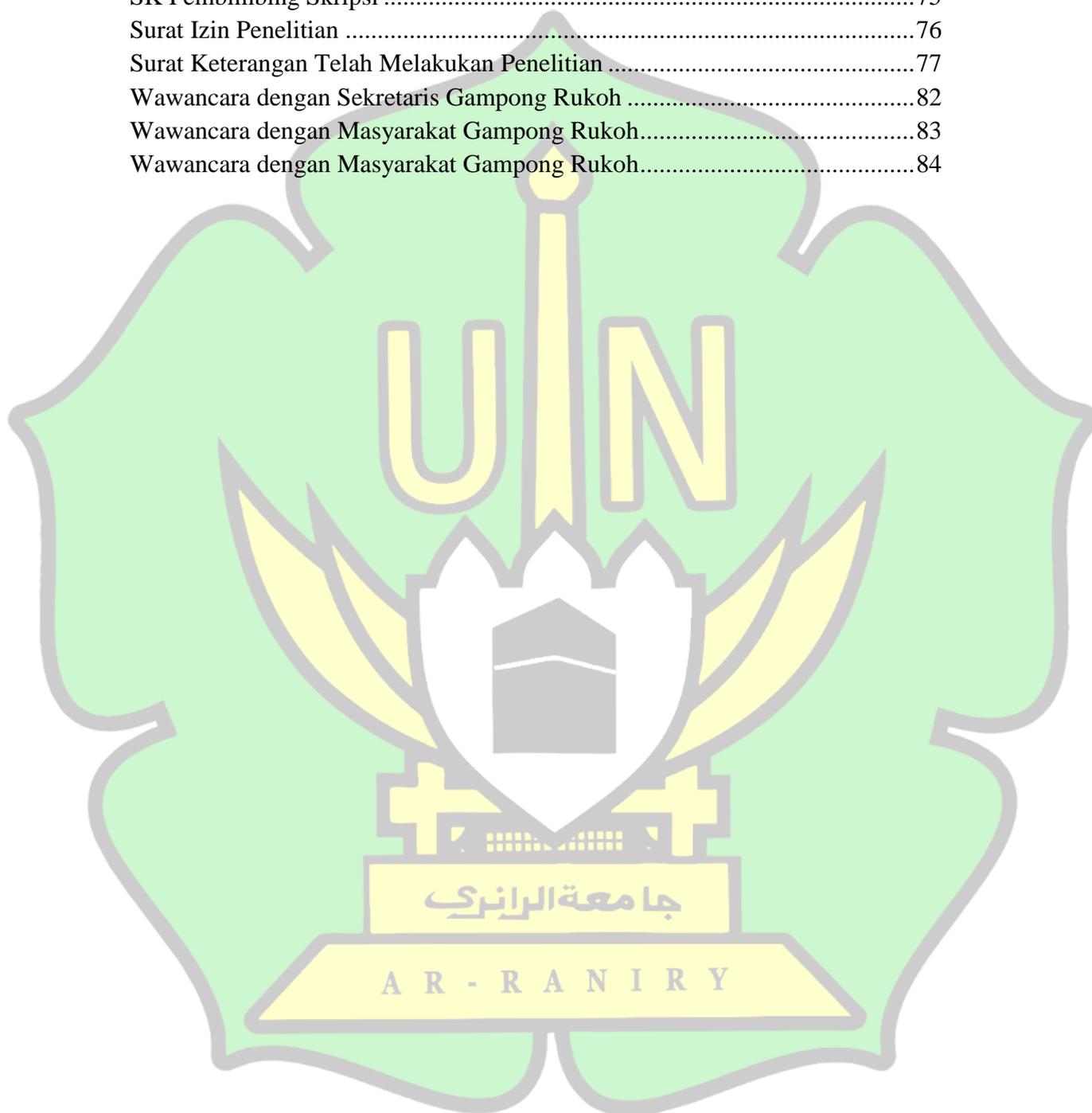
## DAFTAR GAMBAR

Kantor Keuchik Gampong Rukoh Tahun 2023 .....	78
Lemari Arsip Kantor Keuchik Gampong Rukoh.....	79
Masyarakat Mengurus Administrasi Kependudukan dikantor Keuchik Gampong Rukoh Tahun 2023 .....	80
Masyarakat sedang Menunggu Mengurus Administrasi Kependudukan dikantor Keuchik Gampong Rukoh Tahun 2023 .....	81
Wawancara dengan Sekretaris Gampong Rukoh .....	82
Wawancara dengan Masyarakat Gampong Rukoh.....	83
Wawancara dengan Masyarakat Gampong Rukoh.....	84



## DAFTAR LAMPIRAN

SK Pembimbing Skripsi .....	75
Surat Izin Penelitian .....	76
Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	77
Wawancara dengan Sekretaris Gampong Rukoh .....	82
Wawancara dengan Masyarakat Gampong Rukoh.....	83
Wawancara dengan Masyarakat Gampong Rukoh.....	84



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kehidupan manusia tidak terlepas dari suatu siklus kehidupan. Artinya manusia akan mengalami berbagai peristiwa penting di dalam hidupnya, antara lain adalah kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, dan berbagai peristiwa penting lainnya. Peristiwa-peristiwa penting tersebut perlu dilakukan pencatatan karena diharapkan dapat terciptanya keadaan masyarakat yang tertib dan teratur serta demi terjaminnya kepastian hukum. Sesuai dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam masyarakat, maka masyarakat harus dan perlu mempunyai kesadaran bahwa seseorang perlu memiliki bukti tertulis dalam menentukan status seseorang atas kejadian-kejadian atau peristiwaperistiwa yang menyangkut administrasi kependudukan. Dimana bukti tertulis tersebut akan berakibat hukum terhadap masyarakat itu sendiri baik mengenai peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting yang menyangkut tentang administrasi kependudukan.

Masalah administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh seluruh lapisan masyarakat yang berada dalam suatu wilayah. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia.

Jadi ini menjadi alasan kuat bagi peneliti untuk menentukan judul penelitian skripsi ini dengan judul “Sistem Administrasi Kependudukan di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh”. Pemilihan judul tersebut didasari pada keinginan tauan dari peneliti dan ingin mengkaji secara lebih dalam serta terperinci bagaimana cara kerja sistem administrasi kependudukan yang dijalankan di Gampong Rukoh, melihat bahwa fakta dilapangan masih banyak masyarakat gampong yang baru-baru ingin mengurus produk administrasi kependudukan seperti E-KTP merasa kebingungan dikarenakan kurangnya

sosialisasi dari aparaturnya yang cenderung pasif dalam memberikan arahan dan informasi yang cepat kepada seluruh masyarakat. Dan pada saat melakukan observasi peneliti menemukan bahwa penyelenggaraan sistem administrasi di gampong Rukoh belum cukup maksimal. Hal ini dibuktikan terdapat beberapa warga yang ada keperluan tanda tangan untuk suatu pengesahan surat kepada Keuchik, namun beliau sering tidak berhadir di kantor saat masyarakat membutuhkan tapi kemudian hal ini diatasi oleh Sekretaris Gampong yang mewakili Keuchik untuk memberikan tanda tangan. Tidak disitu saja masih kurangnya sarana dan prasarana yang belum cukup lengkap untuk menunjang kinerja para aparaturnya dalam melayani pelayanan administrasi di gampong Rukoh.

Kebijakan mengenai administrasi kependudukan ini didasarkan kepada Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang merupakan dimulainya babak baru kebijakan administrasi kependudukan di Indonesia. Dalam Undang-Undang, ini telah mengamanatkan pembuatan sistem database kependudukan yang menunjang pelayanan administrasi kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang profesional. Dimana, dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan. Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting. Dalam menjalankan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan lain-lain yang harus di catat ke dalam pencatatan sipil harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat.

Kelahiran dan kematian merupakan peristiwa penting kependudukan yang harus dilakukan pendataan dan menjadi bagian penting dalam administrasi demi terselenggaranya administrasi kependudukan yang baik. Pendaftaran kelahiran dalam pendaftaran penduduk dibuktikan dengan adanya akta kelahiran. Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Jika seorang anak belum punya akta kelahiran maka secara de jure keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Hal ini mengakibatkan anak yang lahir tersebut tidak tercatat namanya, silsilah dan kewarganegaraannya serta tidak terlindungi keberadaannya. Kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan tersebut mencakup kegiatan pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah.

Dalam prakteknya kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan tersebut dipengaruhi oleh aspek landasan hukum, aspek kelembagaan dan sumber daya manusia, aspek penerapan teknologi dan sistem pelayanan, aspek registrasi, aspek demografis (kesadaran masyarakat), aspek pengolahan data penduduk. Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 dikemukakan bahwa Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. Unsur kependudukan sangat memegang peranan dalam berbagai segi, khususnya bidang pembangunan Nasional sebagai bahan dasar dalam rangka perumusan strategis dibidang kewarganegaraan, karena hampir semua kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor terkait dengan kependudukan, atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subyek sekaligus objek pembangunan. Memperhatikan arti penting data kependudukan maka kegiatan registrasi penduduk ini erat kaitannya dengan penerbitan akta catatan sipil. Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran merupakan bagian dari pelayanan publik, akta kelahiran merupakan salah satu dokumen terpenting karena menjadi bukti pengakuan legal kewarganegaraan seseorang. Setiap orang harus mempunyai akta sebagai jaminan atas kedudukan dan status hukum seseorang dalam negara.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan tentu memiliki arah dan tujuan. Administrasi kependudukan diarahkan untuk memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi pelayanan publik yang profesional. Administrasi kependudukan antara lain untuk meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan, memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal, dan mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan. Sedangkan tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan antara lain memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk, memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.

Tujuan administrasi kependudukan juga digunakan untuk menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya, kemudian mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu, dan menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Oleh karena itu setiap penduduk wajib melaporkan setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan kepemilikan dokumen kependudukan, penduduk dapat mengakses program dari pemerintah, seperti bantuan sosial, kesehatan, pendidikan, dan sebagainya.

Dinas Registrasi Kependudukan Aceh “mengidentifikasi berdasarkan tugas dan fungsi pelayanan terhadap permasalahan yang terjadi saat ini di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Aceh sebagai berikut:

1. Belum optimalnya pengelolaan database dan informasi kependudukan, dikarenakan:
  - a. Belum optimalnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pengelolaan data dan informasi kependudukan;
  - b. Belum optimalnya updating data dan pengelolaan database kependudukan;
  - c. Belum optimalnya dukungan jaringan komunikasi data antara provinsi ke pusat serta provinsi ke kabupaten/kota;
  - d. Masih kurangnya Inovasi pengembangan dan penerapan sistem berbasis aplikasi dalam pengelolaan database dan informasi kependudukan.

2. Belum Optimalnya pemanfaatan NIK, data kependudukan dan E-KTP dalam rangka pelayanan publik dan informasi, hal ini disebabkan oleh beberapa hal, antara lain sebagai berikut:
  - a. Masih kurangnya pemahaman Lembaga/instansi di tingkat Provinsi untuk memanfaatkan NIK, E-KTP dan Data Kependudukan dalam Pelayanan publik;
  - b. Belum optimalnya dukungan sistem dan perangkat jaringan untuk pemanfaatan NIK, E-KTP dan Data Kependudukan;
  - c. Data Kependudukan belum sepenuhnya digunakan untuk Perencanaan Pembangunan, alokasi anggaran dan Pelayanan Publik.
3. Belum optimalnya pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Layanan, dikarenakan oleh :
  - a. Masih kurangnya pemahaman sumber daya aparatur terhadap substansi dan materi administrasi kependudukan;
  - b. Terbatasnya sumber daya aparatur yang memiliki keahlian dibidang teknologi informasi (database administrator, programmer, Sistem analis, administrastor Jaringan, Operator sistem dan Teknisi);
  - c. Belum optimalnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan administrasi kependudukan;
  - d. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan”.<sup>1</sup>

Dikutip dari pernyataan Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Zudan Arif Fakrulloh mengatakan, ada lima hal yang masih dikeluhkan masyarakat mengenai layanan administrasi kependudukan, berdasarkan hasil pemantauan di media sosial. "Pertama masyarakat masih mendapati adanya calo dan pungli (pungutan liar), Kedua terkait banyaknya syarat tambahan dalam layanan administrasi kependudukan. Salah satunya untuk membuat akta kelahiran. Ketiga masih lambatnya pencetakan E-KTP. Keempat, yakni masalah konsolidasi data. Kelima masalah nomor antrean habis di loket-loket layanan”.

Menurut Alwi, “Indonesia adalah sebuah negara yang sedang mengalami perkembangan dengan jumlah penduduk yang sangat besar, sehingga menempatkannya sebagai negara ke-4 dengan populasi terbanyak di dunia. Meskipun memiliki wilayah yang luas dan sumber daya alam yang melimpah, capaian tersebut belum sepenuhnya terealisasi. Hal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat sumber daya manusia, teknologi yang belum mencapai tingkat

---

<sup>1</sup> Drka.acehprov.go.id. Diakses Tanggal 12 April 2024.

kecanggihan optimal, dan keterbatasan alat produksi yang dimiliki Indonesia saat ini.

Seiring berlalunya waktu, setiap tahunnya terjadi peningkatan jumlah penduduk yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya urbanisasi yang menyebabkan lebih banyak orang tinggal di kota dibandingkan di desa. Dampaknya mencakup masalah pembangunan yang tidak merata, peningkatan kepadatan penduduk, pertumbuhan angka kemiskinan, dan kesenjangan sosial, di antara permasalahan lainnya. Pemerintah diharapkan segera mengambil langkah-langkah untuk menangani tantangan ini dengan segera. Definisi penduduk di Indonesia mencakup warga negara Indonesia dan individu asing yang tinggal di Indonesia, sementara warga negara Indonesia diakui sebagai individu yang secara sah diakui sebagai warga negara Indonesia menurut undang-undang.

Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, secara mendasar memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan hukum setiap individu”.<sup>2</sup> Pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan merupakan inisiatif negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil seluruh warga negara terhadap barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh lembaga pelayanan publik.

Konstitusi UUD 1945 menetapkan kewajiban bagi negara untuk selalu memperhatikan kebutuhan dasar setiap individu guna mencapai tujuan jaminan sosial. Dengan memenuhi kebutuhan tersebut, fokus dapat diarahkan ke sektor lain, termasuk layanan pengelolaan kependudukan, yang memiliki peran penting dalam melindungi dan menjamin keamanan identitas setiap warga negara. Prinsip ini didukung oleh penyelenggaraan pelayanan yang cepat, akurat, bertanggung jawab, transparan, efisien, dan efektif

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan bahwa salah satu maksud berdirinya Negara Republik Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dan pendidikan masyarakat. Pemerintah menyadari bahwa pengelolaan layanan administrasi kependudukan masih dihadapkan pada ketidakefektifan dan ketidakefisienan dalam sistem pemerintahan, dan juga kekurangan kualitas sumber daya manusia di lembaga negara”.<sup>3</sup>

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, pengelolaan kependudukan merupakan serangkaian aktivitas yang mencakup pendataan penduduk, termasuk pengumpulan dokumen data kependudukan melalui

---

<sup>2</sup> Alwi, M. (2010). *Pelaksanaan Tugas Fungsi, Peranan Dan Tanggung Jawab Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bantul* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia) diakses pada tanggal 12 Maret 2023.

<sup>3</sup> Febrianda, Lis. *"Rekonstruksi regulasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil oleh birokrasi pemerintahan dalam perspektif hukum administrasi negara."* Semarang: Disertasi Undip (2009) diakses pada tanggal 12 Maret 2023.

pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, dan penelusuran informasi sebagai bagian dari proses pendataan pengelolaan kependudukan. Oleh karena itu, pengendalian pertumbuhan penduduk menjadi sangat signifikan dan harus dilaksanakan mulai dari tingkat pemerintahan terendah, yaitu desa, hingga tingkat nasional.

Pengelolaan kependudukan yang efektif sangat penting, dan prinsip tata kelola yang baik dalam hal ini dapat digunakan sebagai panduan dan sumber informasi oleh para pengambil kebijakan dalam merancang kebijakan pelayanan publik di masa mendatang. Selain itu, masyarakat juga perlu memiliki akses yang mudah terhadap informasi hasil pengelolaan kependudukan untuk memastikan transparansi dan partisipasi yang lebih besar dalam proses ini”.<sup>4</sup>

Soemartono dan Hendrastuti (T.,S.) “menyebutkan beberapa layanan pengelolaan kependudukan seperti e-KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Semua layanan ini bertujuan untuk menjamin hak dan memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Mereka menegaskan bahwa kesadaran tinggi terkait kepemilikan data kependudukan serta memiliki dokumen tertulis terkait dokumentasi kependudukan sangat penting bagi seluruh masyarakat Indonesia. Hal ini diperlukan agar negara dapat memberikan pengakuan nasional dan perlindungan terhadap identitas pribadi setiap warga negara”.<sup>5</sup>

Ashara Putra Mansien menjelaskan bahwa implementasi pengelolaan kependudukan di lapangan dapat menimbulkan sejumlah kendala di berbagai aspek, tergantung pada faktor-faktor tertentu. Dampak ini muncul karena pelayanan pengelolaan kependudukan, terutama melalui sistem online, melibatkan alat perekam cetak E-KTP dan perangkat sistem informasi manajemen kependudukan yang dianggap usang dan tidak memadai, baik dari segi sarana dan prasarana pelayanan”.<sup>6</sup>

Contoh konkretnya dapat ditemukan di Gampong Rukoh, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, yang dipimpin oleh Keuchik dengan bantuan Sekretaris Gampong, Tuha Peut Gampong, dan staf gampong lainnya. Sistem pelayanan pengelolaan kependudukan di Gampong Rukoh masih kurang memadai, baik dari segi sarana dan prasarana, maupun sarana operasional dan fisik. Waktu yang diperlukan untuk penyampaian layanan dapat mencapai 15 hingga 30 menit, bahkan lebih lama lagi.

---

<sup>4</sup> Sudiadnyane, I. Made. "Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal Administrasi Publik* 4.60 (2018) diakses pada tanggal 11 Maret 2023.

<sup>5</sup> Soemartono, T., & Hendrastuti, S. (2011). *Administrasi kependudukan berbasis registrasi*. Yayasan Bina Profesi Mandiri. diakses pada tanggal 11 Maret 2023.

<sup>6</sup> Mansien, Ashara Putra. "Problematika Kewenangan Administrasi Kependudukan Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019." *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 19.2: 128-150 diakses pada tanggal 11 Maret 2023.

Ketidaksempurnaan sistem ini semakin terasa ketika warga desa membutuhkan tanda tangan atau ingin mengurus berbagai urusan administrasi lainnya, namun aparat desa tidak tersedia, dan Keuchik sendiri tidak berada di kantornya. Berdasarkan gambaran tersebut, menjadi sangat menarik untuk memperhatikan dengan lebih detail dalam konteks judul “Sistem Administrasi Kependudukan di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Sebagian masyarakat menghadapi kendala saat hendak membuat produk pengelolaan kependudukan, seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Tantangan tersebut muncul karena masyarakat masih kurang informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi, terutama bagi mereka yang baru pertama kali mengurus hal ini. Selain itu, informasi tambahan dari pihak berwenang Gampong juga masih kurang tersedia.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- a) Bagaimana sistem administrasi kependudukan di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh?
- b) Faktor pendukung dan faktor penghambat sistem administrasi kependudukan di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini yaitu:

- a) Untuk mengetahui bagaimana sistem administrasi kependudukan di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.
- b) Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat sistem administrasi kependudukan di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun *benefit* nya antara lain:

- a) Secara Teoritis

Melalui paparan yang disampaikan oleh peneliti, diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Gampong Rukoh.

b) Secara Praktis

Diharapkan bahwa informasi yang disampaikan oleh peneliti ini dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat yang membutuhkan pengurusan administrasi kependudukan, sehingga mereka dapat memperoleh layanan yang efisien dan memuaskan dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya.

## 1.6. Penjelasan Istilah

### 1. Sistem

Menurut Tukino, “sistem adalah serangkaian kerja yang terbentuk dari elemen-elemen berbeda yang saling terhubung untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya”.<sup>7</sup> Erawati, di sisi lain, berpendapat bahwa “sistem adalah suatu jaringan yang terorganisir dan saling terkait, dengan tujuan mencapai suatu target tertentu”.<sup>8</sup>

Andrianof mendefinisikan sistem sebagai kombinasi beberapa elemen, komponen, atau variabel yang terintegrasi untuk membentuk kesatuan sehingga mencapai tujuan dan sasaran tertentu”.<sup>9</sup>

Dari berbagai pernyataan di atas mengenai konsep sistem, dapat disimpulkan bahwa sistem merujuk pada kombinasi elemen, komponen, atau variabel yang saling terkait untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

<sup>7</sup> Tukino, T. (2018). *Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Gangguan Dan Restitusi Pelanggan Internet Corporate Berbasis Web* (Studi Kasus Di PT. Indosat Mega Media West Regional). *Jurnal Ilmiah Informatika*, 6(01). Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2023.

<sup>8</sup> Erawati, W. (2019). *Perancangan Sistem Informasi Penjualan Dengan Pendekatan Metode Waterfall*. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 3(1). Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2023.

<sup>9</sup> Andrianof, H. (2018). *Rancang Bangun Sistem Informasi Promosi dan Penjualan pada Toko Ruminansia Berbasis Web*. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 5(1), 11–19. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2023.

## 2. Pelayanan

Dari segi etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah suatu kegiatan yang bersifat abstrak dan tidak dapat dimiliki, namun diberikan kepada orang lain yang membutuhkan. Sesuai dengan konsep tersebut, karakteristik pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tak dapat disentuh atau diraba, yang merupakan kontras dengan sifat barang jadi;
- b. Pelayanan pada kenyataannya melibatkan tindakan nyata dan memiliki pengaruh yang bersifat tindakan sosial; dan
- c. Dalam pelaksanaan proses pelayanan, kegiatan produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan, karena keduanya terjadi secara bersamaan”.<sup>10</sup>

## 3. Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan merujuk pada serangkaian tindakan yang mencakup pencatatan, penataan, dan penertiban dokumen Data Kependudukan. Proses ini dilakukan setelah melewati tahapan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil”.<sup>11</sup>

## 4. Gampong

Gampong, yang merupakan kata serapan dari bahasa Arab (غامڤون), terjemahan: gampông), merujuk pada wilayah administratif setara dengan kelurahan atau desa di Provinsi Aceh, Indonesia. Gampong berada di bawah tingkat Mukim. Wilayah Gampong dihuni oleh masyarakat Aceh dan diperintah oleh seorang Keuchik yang memiliki kewenangan untuk mengelola kepentingan seluruh masyarakat di bawah pimpinannya. Setiap Gampong tentu memiliki adat istiadat dan norma hukum yang berlaku di dalam masyarakatnya, yang harus diikuti dan dihormati bersama oleh seluruh warganya”.<sup>12</sup>

<sup>10</sup> Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). *Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan arsip dan dokumentasi kota Bengkulu. Pseudocode*, 4(1), 37-46. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2023.

<sup>11</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2023.

<sup>12</sup> Wikipedia.org/wiki/Gampong. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2023.

## 5. Efektivitas dan Efisiensi

Erni berpendapat bahwa istilah "efektif" berasal dari bahasa Inggris, yakni "*effective*", yang merujuk pada sesuatu yang dilakukan dengan sukses dan dengan baik. Suatu kegiatan dianggap efektif apabila berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya".<sup>13</sup> Muhammad berpendapat bahwa di sisi lain, "efisiensi" adalah suatu kata yang menggambarkan keberhasilan atau kesuksesan seseorang atau organisasi dalam mencapai hasil kegiatannya, diukur berdasarkan perbandingan antara sumber daya yang digunakan dan hasil yang dicapai, atau lebih tepatnya perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*)".<sup>14</sup>



<sup>13</sup> Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawann Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2010), cet ke-5, halaman 7.

<sup>14</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.262.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Teori Sistem

Tukino mendefinisikan sistem sebagai rangkaian kerja yang berasal dari berbagai elemen yang saling terhubung untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya”.<sup>15</sup> Menurut Erawati, sistem diartikan sebagai suatu jaringan yang terstruktur dan bersambung satu sama lainnya, dengan maksud mencapai suatu tujuan”.<sup>16</sup>

Apabila merujuk pada konteks suatu negara, sistem dapat diartikan sebagai kombinasi elemen-elemen yang saling berinteraksi sehingga membentuk suatu kesatuan utuh yang berada dalam suatu wilayah dan dilengkapi dengan elemen-elemen pendorong. Meskipun kata "sistem" sering digunakan dalam berbagai konteks, baik dalam pemerintahan maupun dalam percakapan sehari-hari, namun maknanya bervariasi tergantung pada konteks kalimat dan tujuan penggunaannya”.<sup>17</sup>

Dalam pandangan Situmorang, "sistem" berasal dari bahasa Latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*sustēma*) yang mengacu pada kumpulan unsur atau elemen yang saling terhubung dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan. Sistem dianggap sebagai objek yang mendalam untuk dipelajari dan memiliki karakteristik serta spesifikasi tertentu”<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> Tukino, T. (2018). *Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Gangguan Dan Restitusi Pelanggan Internet Corporate Berbasis Web* (Studi Kasus Di PT. Indosat Mega Media West Regional). *Jurnal Ilmiah Informatika*, 6(01). Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2023.

<sup>16</sup> Erawati, W. (2019). *Perancangan Sistem Informasi Penjualan Dengan Pendekatan Metode Waterfall*. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 3(1). Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2023.

<sup>17</sup> Wikipedia. /wiki/Sistem. Diakses Pada Tanggal 31 Agustus 2023.

<sup>18</sup> Situmorang, Harold. "Sistem Informasi Pengelolaan Data Alumni Berbasis Web (Studi Pada Fakultas Sain, Teknologi Dan Informasi) Universitas Sari Mutiara Indonesia." *Jurnal Mahajana Informasi* 4.1 (2019): 28-41. Diakses pada tanggal 05 Mei 2023.

Beberapa pandangan dari para ahli mengenai definisi sistem adalah sebagai berikut:

- a) Edhy Sutanta menjelaskan bahwa “sistem adalah kumpulan elemen yang dihubungkan secara langsung dan bekerja sama untuk membentuk satu kesatuan, bertujuan untuk menjalankan suatu fungsi demi mencapai tujuan tertentu”.<sup>19</sup>
- b) Menurut Tata Sutabri, sistem dapat diartikan sebagai integrasi dari berbagai komponen yang memiliki sasaran yang berbeda”.<sup>20</sup>
- c) Romney dan Steinbart, seperti yang dikutip dalam jurnal Penda Sudarto Hasugian, Dkk., mendefinisikan sistem sebagai rangkaian yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sistem ini terbagi dalam sub sistem kecil yang mendukung sub sistem yang lebih besar”.
- d) Fery Wongso berpendapat bahwa “sistem adalah kumpulan atau rangkaian komponen yang saling berhubungan, bekerja sama, dan berinteraksi untuk mencapai tujuan melalui tiga tahapan: *input* (masukan), proses, dan *output* (keluar)”.
- e) Menurut Sutarman dalam jurnal Fery Wongso, “sistem diartikan sebagai kumpulan elemen yang saling berinteraksi dalam satu kesatuan untuk menjalankan proses mencapai suatu tujuan utama”.

Menurut Situmorang “sistem memiliki beberapa ciri khas, di antaranya adalah komponen sistem, batas sistem, lingkungan luar sistem, penghubung, masukan, pengolahan, keluaran, sasaran, dan tujuan. Berikut adalah penjelasan karakteristik tersebut:

1. Komponen sistem  
Komponen sistem merujuk pada elemen-elemen yang membentuk satu kesatuan dan saling berinteraksi. Setiap subsistem memiliki sistemnya sendiri untuk menjalankan fungsi tertentu, dan setiap sistem, sekecil apapun, tetap mengandung subsistem-subsistem.
2. Batas sistem  
Batas sistem adalah pembatas antara satu sistem dengan sistem lainnya serta dengan lingkungan luar.

<sup>19</sup> Sutanta, E. (2011). “*Basis data dalam tinjauan konseptual.*” Yogyakarta: Andi, 9. Diakses pada tanggal 05 Mei 2023.

<sup>20</sup> Sutabri, T. (2012). “*Konsep sistem informasi.*” Penerbit Andi. Diakses pada tanggal 05 Mei 2023.

3. Lingkungan luar sistem

Lingkungan luar sistem dapat berdampak pada sistem, baik secara merugikan maupun menguntungkan.

4. Penghubung

Penghubung sistem adalah alat atau media yang berfungsi sebagai penghubung antar subsistem. Penghubung ini memungkinkan aliran sumberdaya dari satu subsistem ke subsistem lainnya.

5. Masukan

Masukan adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem, bisa berupa perawatan atau sinyal masukan.

6. Keluaran

Keluaran adalah energi yang telah dihasilkan dan diolah untuk dikategorikan sebagai keluaran yang berguna atau sisa pembuangan. Keluaran bisa menjadi masukan untuk subsistem lain atau sistem pendukung.

7. Pengolahan

Pengolahan merujuk pada proses di mana sistem mengolah masukan dengan perhitungan matang untuk menghasilkan keluaran sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

8. Sasaran dan tujuan

Sistem dianggap berhasil jika dapat mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan bersama sebelumnya. Ini melibatkan strategi dan upaya yang cermat untuk mencapai keberhasilan sasaran dan tujuan organisasi. Sistem memiliki beberapa karakteristik tertentu diantaranya adalah komponen sistem, batas sistem, lingkungan luar sistem, penghubung, masukan, pengolahan, keluaran, sasaran dan tujuan".<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Situmorang, Harold. "Sistem Informasi Pengelolaan Data Alumni Berbasis Web (Studi Pada Fakultas Sain, Teknologi Dan Informasi) Universitas Sari Mutiara Indonesia." *Jurnal Mahajana Informasi* 4.1 (2019): 28-41. Diakses pada tanggal 05 Mei 2023.

### 2.1.2 Teori pelayanan

Menurut definisi dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan dijelaskan sebagai usaha untuk melayani orang lain. Ini merupakan suatu proses yang berlangsung secara teratur dan rutin dalam aktivitas masyarakat sehari-hari, dimana seringkali dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat”.<sup>22</sup>

Poltak Sinambela, dalam pandangannya, menjelaskan bahwa istilah “pelayanan berasal dari kata 'layan', yang berarti menolong dan menyediakan segala kebutuhan yang diperlukan oleh orang lain dalam tindakan melayani. Secara realitas, manusia senantiasa memerlukan pelayanan, dan hal ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia”.<sup>23</sup>

Mulyadi menerangkan bahwa “semua pihak yang terlibat dalam penyediaan layanan jasa perlu memiliki kemampuan untuk menyajikan pelayanan yang optimal. Pelayanan yang berkualitas menjadi magnet tersendiri bagi instansi pemerintahan atau perusahaan. Jika penyedia layanan dapat memberikan pelayanan yang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung, keunggulan tersebut akan tersebar luas karena kepuasan yang dirasakan oleh penerima jasa. Oleh karena itu, pemberi jasa memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Penciptaan pelayanan yang berkualitas memerlukan kerjasama antara pejabat tinggi (atasan) dan karyawan (bawahan).

Apabila kerjasama tersebut berhasil, kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Hal ini akan menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa bahwa instansi tersebut benar-benar memperhatikan kebutuhan dan keinginan mereka. Pelayanan memiliki tiga unsur

---

<sup>22</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990) halaman. 415. Diakses Tanggal 6 September 2023.

<sup>23</sup> Ijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), Halaman 3.

utama, yaitu standar yang sesuai, harapan yang terpenuhi, dan janji yang ditepati”<sup>24</sup>.

Harbani Pasolangi menekankan “bahwa untuk mencapai standar pelayanan yang baik, strategi perlu diperhatikan. Strategi yang tepat dapat menciptakan kepuasan masyarakat, yang tercermin dari sikap mereka setelah menerima pelayanan.

Kepuasan masyarakat terlihat dari kualitas pelayanan yang diterima dan dirasakan; semakin baik kualitas pelayanan, semakin positif penilaian masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik menjadi sangat penting karena berkaitan dengan hubungan kepercayaan. Semakin baik kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan kualitas pelayanan yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat (*high trust*)”<sup>25</sup>.

Pelayanan Publik merupakan upaya dari individu atau kelompok untuk memberikan bantuan kepada masyarakat guna mencapai tujuan yang telah disepakati, baik itu tujuan berorientasi profit maupun non-profit. Dalam konteks ini, peran pemerintah sebagai pemangku kepentingan sangat penting dalam memfasilitasi masyarakat untuk mendukung pelayanan yang optimal sesuai dengan ketentuan Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, yang merupakan aspek efektivitas dari fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Pelaksanaan Pelayanan Publik oleh pemerintah harus memenuhi kriteria efektif, efisien, akuntabel, transparan, dan menyeluruh. Semua ini dilakukan untuk memperkuat ekonomi negara, mengurangi tingkat kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, memperjuangkan hak asasi manusia (HAM), dan menggunakan sumber daya alam (SDA) secara bijak. Apabila implementasinya berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat.

Prinsip-prinsip penyelenggaraan Pelayanan Publik mencakup kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban,

---

<sup>24</sup> Mulyadi, *Kepemimpinan kepala Madrasah dalam Menghembangkan Budaya Mutu*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2010), Halaman 38.

<sup>25</sup> Harbani Pasolangi, *Kepemimpinan birokrasi*, (Bandung: CV alfabeta, 2010), halaman 221-222.

keprofesionalan, partisipatif, serta memfasilitasi sarana dan prasarana yang ramah terhadap kelompok rentan dan kebutuhan khusus, serta ketepatan waktu”.<sup>26</sup>

Negara memiliki tanggung jawab untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara dalam konteks pelayanan publik, sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu diharapkan bahwa implementasi Pelayanan Publik yang efektif dan sesuai dengan peraturan dapat diwujudkan oleh seluruh warga negara.

Untuk mencapai hal ini, perlu adanya regulasi yang jelas dan ketat terkait dengan pelayanan publik, sarana dan prasarana yang memadai, serta tanggung jawab yang jelas dari pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal. Penyelenggaraan Pelayanan Publik harus mematuhi asas-asas umum pemerintahan yang memberikan perlindungan terhadap hak-hak warga negara dari potensi penyalahgunaan wewenang dalam pelaksanaan Pelayanan Publik”.<sup>27</sup>

Menurut Yuliana Yamin “Pelayanan Publik yang baik dan berkualitas merupakan harapan semua lapisan masyarakat di seluruh dunia. Sebagai contoh, pelayanan publik yang berfokus pada kepentingan publik semata akan membawa dampak positif berupa tingginya respons dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah, terutama jika pelayanan publik yang diberikan tergolong prima. Untuk mewujudkannya, perlu ditingkatkan kualitas dan kinerja tugas, peran, dan fungsi dari aparatur negara yang terlibat. Pemberian Pelayanan Publik menjadi indikator keberhasilan suatu negara dalam menjalankan pemerintahannya, menentukan apakah negara tersebut mengalami kegagalan atau keberhasilan.

Pentingnya kepuasan masyarakat menjadi fokus bagi penyelenggara Pelayanan Publik, karena tingkat kepuasan ini akan menjadi penentu keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan, dalam hal ini pemerintah, yang memiliki tanggung jawab penuh untuk memenuhi hak-hak dasar seluruh warga negara. Semua jenis pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah, termasuk badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, diarahkan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 4 Asas, diakses pada tanggal 12 Maret 2023.

<sup>27</sup> Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, diakses pada tanggal 26 Oktober 2022.

<sup>28</sup>Yuliana Yamin (dkk.), *Pengaruh Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan*, Vol. 04, No. 04, Desember 2020, hal 38-39, diakses pada tanggal 02 November 2022.

Pelayanan Publik merupakan bentuk layanan yang mencakup jasa dan barang publik, yang dilaksanakan dan menjadi tanggung jawab oleh Instansi Pemerintah. Contoh dari jenis pelayanan ini adalah pelayanan administrasi kependudukan, yang melibatkan instansi pemerintah dalam proses penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar administrasi di daerah tempat masyarakat memperoleh layanan, hal ini akan menjadi sumber informasi atau acuan dasar yang sangat bermanfaat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pembangunan sektor lainnya. Prinsip dan standar Pelayanan Publik, sebagaimana dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mencakup beberapa faktor yang harus dipenuhi dalam implementasi Pelayanan Publik. Faktor-faktor tersebut melibatkan kesederhanaan, kejelasan (prosedur/tatacara umum, unit kerja atau pelaksana pelayanan, rincian biaya), kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, serta keramahmatan dan kenyamanan”.<sup>29</sup>

### 2.1.3 Teori Administrasi

Menurut Khaerul Umam “secara etimologis, istilah administrasi berasal dari gabungan kata *ad* dan *ministrate* yang memiliki arti melayani, mengatur, mengusahakan, memenuhi, mengelola, melaksanakan, dan mengendalikan. Dalam konteks bahasa Arab, administrasi dikenal dengan istilah *yudabbiru* yang berarti menjalankan, mengatur, mengarahkan, membuat rencana, dan berusaha. Ilmu administrasi merupakan produk dari pemikiran manusia yang disusun berdasarkan rasionalitas dan sistematika, yang mengungkapkan kejelasan tentang objek formal, yaitu pemikiran untuk menciptakan keteraturan dari berbagai aksi dan reaksi yang dilakukan oleh manusia, serta objek material yang melibatkan kegiatan kerjasama dalam administrasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.<sup>30</sup>

A R - R A N I R Y

---

<sup>29</sup> Purwanti, T. (2018). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan*. Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik, 7(1), 59-67. Diakses Pada Tanggal 31 Agustus 2023.

<sup>30</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Perkantoran*. Halaman 13.

Dalam pandangan Sudjarwo, “administrasi kependudukan dapat dijelaskan sebagai bentuk layanan yang disediakan oleh aparat negara, mulai dari tingkat terendah seperti desa/kelurahan hingga tingkat nasional”.<sup>31</sup>

Menurut UU Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan yang melibatkan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan, melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pendayagunaan hasilnya untuk Pelayanan Publik serta pembangunan sektor lainnya. Administrasi kependudukan dianggap sebagai sistem yang diharapkan dapat diintegrasikan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dalam konteks hak-hak penduduk, administrasi kependudukan bertujuan memberikan pemenuhan hak administratif, termasuk pelayanan publik dan perlindungan terhadap dokumen kependudukan tanpa diskriminasi”.<sup>32</sup>

Dalam hal ini, semua bentuk pelayanan administrasi kependudukan diharapkan mampu memberikan dan memenuhi hak-hak masyarakat. Administrasi kependudukan diarahkan untuk memenuhi hak asasi setiap individu di bidang administrasi melalui Pelayanan Publik yang profesional, meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam administrasi kependudukan, memenuhi data statistik nasional mengenai peristiwa kependudukan, mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, dan local”.<sup>33</sup>

Oleh karena itu, partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam administrasi kependudukan dianggap penting. Administrasi kependudukan, selain sebagai sistem yang dapat diintegrasikan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara, juga memiliki fungsi membantu masyarakat dalam pendataan kependudukan. Ini tercermin dalam pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mencakup pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan data kependudukan lainnya.

Administrasi kependudukan diarahkan untuk mencapai beberapa tujuan, seperti memenuhi hak asasi tanpa diskriminasi, meningkatkan kesadaran partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan, memenuhi data statistik

---

<sup>31</sup> Sudjarwo, *Konsep Administrasi Kependudukan*, (Jakarta: PT. Widiasarana Indonesia, 2004) Halaman 24.

<sup>32</sup> Ibid, halaman 25.

<sup>33</sup> Ibid, halaman 28-29.

nasional, mendukung perencanaan dan kebijakan pembangunan di tingkat lokal, nasional, dan regional, serta mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan bertujuan agar administrasi kependudukan dapat terselenggara dengan tertib dan terpadu di skala nasional, bersifat universal, wajib, permanen, dan berkelanjutan. Hak penduduk di bidang administrasi kependudukan diupayakan dapat terpenuhi melalui pelayanan yang profesional, dan data serta informasi yang tersedia harus lengkap, mudah diakses, akurat, dan mutakhir<sup>34</sup>.

Dengan simpelnya, administrasi kependudukan dapat diartikan sebagai cara negara memberikan akses kepada warga negara untuk mendapatkan hak sebagai warga negara, yang mencakup hak dan kewajiban setiap warga negara sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

#### B. Tujuan Penyelenggaraan Administrasi:

Pelaksanaan administrasi merupakan serangkaian langkah yang terkait dengan pelaksanaan kebijakan pemerintah, salah satunya berkaitan dengan data kependudukan. Tujuan dari penyelenggaraan administrasi kependudukan melibatkan beberapa aspek, antara lain:

1. Memberikan validitas identitas dan dokumen hukum, serta menetapkan kepastian hukum atau dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh penduduk;
2. Memberikan perlindungan terhadap status kependudukan bagi penduduk;
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan yang akurat secara nasional;
4. Menyelenggarakan administrasi kependudukan dengan tertib, baik di tingkat daerah maupun nasional, secara terpadu; dan
5. Menyediakan data kependudukan sebagai dasar referensi bagi sektor-sektor terkait<sup>35</sup>.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara untuk menjamin hak dasar mereka memiliki data kependudukan yang sah. Landasan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, yang kemudian mengalami revisi dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Pelayanan administrasi kependudukan melibatkan proses kompleks, mencakup

---

<sup>34</sup>Penjelasan UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

<sup>35</sup> Ibid, halaman 32.

pendataan, penertiban dokumen, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pencatatan sipil”<sup>36</sup>

Setiap penduduk memiliki hak untuk memperoleh:

- a. Dokumen kependudukan;
- b. Pelayanan yang adil dalam melakukan pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Perlindungan terhadap data pribadi;
- d. Kepastian hukum terkait kepemilikan dokumen;
- e. Informasi terkait pencatatan sipil dan pendaftaran kependudukan atas diri sendiri dan keluarga; dan
- f. Ganti rugi dan pemulihan nama baik jika terjadi kesalahan dalam proses pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil, serta penyalahgunaan data pribadi untuk tujuan tertentu oleh instansi pelaksana terkait”<sup>37</sup>.

Lut Ratna Sari berpendapat bahwa “efektivitas pelayanan administrasi kependudukan terwujud ketika hasil dari program dan kegiatan yang telah direncanakan oleh penyelenggara pelayanan publik berhasil mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan ini dievaluasi berdasarkan sejauh mana hasil Pelayanan Publik dan pembangunan sektor lain sesuai dengan anggaran biaya, waktu yang telah ditentukan, dan jumlah personel yang telah diakui. Untuk mencapai tingkat efektivitas pelayanan yang optimal, diperlukan kinerja yang baik dari seluruh tim yang terlibat dalam suatu organisasi”<sup>38</sup>.

<sup>36</sup> Purba, K. (2020). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1).10.31506/Jap.V11i1.7127, diakses pada tanggal 02 November 2022.

<sup>37</sup> Undang- undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 2 Hak Dan Kewajiban Penduduk, diakses pada tanggal 12 Maret 2023.

<sup>38</sup> Luh Ratna Sari (dkk.), *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana*, Volume 10, Nomor 2, Desember 2019; pp. 83–89, Hal 84, diakses pada tanggal 02 November 2022.

Krishardianto, Santoso, & Subarno menyatakan bahwa kinerja dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas-tugas yang telah dipercayakan oleh suatu organisasi, yang merupakan manifestasi dari pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran organisasi”.<sup>39</sup>

Moenir mengklasifikasikan “beberapa faktor yang memengaruhi kinerja tersebut antara lain:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran memiliki peran penting dalam mendorong seseorang menjalankan tugas dengan tulus dan sungguh-sungguh sesuai dengan kemauannya sendiri. Disiplin diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap sopan, ramah, dan kepedulian harus dimiliki oleh setiap aparatur negara;

2. Faktor Aturan

Aturan mencakup semua peraturan yang dibuat untuk diikuti, ditaati, dan diterapkan bersama-sama oleh seluruh kalangan. Pengawasan yang ketat dari pemerintah diperlukan agar aturan dapat dijalankan sesuai harapan dan mencapai sasaran serta tujuan yang telah ditetapkan;

3. Faktor Organisasi

Organisasi yang efektif adalah yang mampu menghasilkan pelayanan yang sesuai, memadai, dan teratur dalam operasional dan mekanisme kerjanya. Hal ini termasuk penetapan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan administrasi kependudukan, serta koordinasi antarinstansi dalam urusan administrasi kependudukan;

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan merujuk pada imbalan yang diterima oleh seseorang sebagai hasil dari kerja kerasnya, baik berupa tenaga, pikiran, atau dana yang telah disumbangkan untuk orang lain atau suatu organisasi. Dalam konteks administrasi kependudukan, pendapatan digunakan untuk menghilangkan biaya pembuatan dokumen, pencetakan, penerbitan, dan distribusi blangko dokumen administrasi kependudukan;

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan merujuk pada kondisi seseorang dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dengan baik. Ketentuan ini mencakup pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala nasional serta penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan; dan

---

<sup>39</sup> Krishardianto, B. I., Santoso, D., & Subarno, A. (2012). *Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat*. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 1(2), 1–9, diakses pada tanggal 02 November 2022.

## 6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan mencakup perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan pekerjaan dalam organisasi. Contohnya mencakup kondisi ruangan pelayanan yang baik, penyediaan teknologi informasi dan komunikasi yang memadai, serta ketersediaan fasilitas pendukung lainnya dalam pelayanan di instansi tersebut”.<sup>40</sup>

### 2.1.4 Teori Partisipasi

Pius A. Partan dan M. Dahlan Al-Barry mengatakan bahwa sejumlah pakar telah memberikan definisi terkait konsep partisipasi ini. Partisipasi yang berasal dari bahasa Inggris dengan kata *participation* memiliki makna keikutsertaan dan pengambilan bagian”.<sup>41</sup> Menurut Slamet, partisipasi dapat dijelaskan sebagai “keaktifan seseorang atau kelompok dalam perencanaan, perumusan masalah, dan penerapannya, yang melibatkan sumbangan baik berupa gagasan maupun dana”<sup>42</sup>. Isbandi dalam pandangannya, mengartikan partisipasi masyarakat sebagai “keterlibatan langsung masyarakat dalam proses pengambilan keputusan bersama pemerintah untuk mengatasi permasalahan, memberikan saran dan solusi dalam pembuatan kebijakan, serta mengevaluasi secara langsung setiap perubahan yang terjadi”.<sup>43</sup>

Menurut Syamsuddin Adam “partisipasi dapat diartikan sebagai keikutsertaan atau keterlibatan individu atau kelompok yang tergerak secara hati, pikiran, atau emosi, yang turut berperan dalam memberikan pengaruh dalam usaha mencapai tujuan tertentu. Salusu menambahkan bahwa partisipasi dapat digolongkan sebagai dorongan psikologis yang mendasari setiap individu, yaitu keinginan manusia untuk terlibat dalam kegiatan, seperti keikutsertaan dalam berbagai aktivitas pembangunan yang didasari oleh berbagai motif tertentu”.

Menurut Isbandi, “partisipasi masyarakat merupakan suatu proses di mana masyarakat secara langsung terlibat dalam pengambilan keputusan dan penanganan permasalahan. Adisasmita juga menyatakan bahwa partisipasi

<sup>40</sup> Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, diakses tanggal 02 November 2022.

<sup>41</sup> Pius A. Partan dan M. Dahlan Al-Barry, *Kamus Ilmiah Populer*. (Surabaya: Arkola, 2006), Halaman 655.

<sup>42</sup> Y. Slamet, *Pembangunan Masyarakat Berwawasan Partisipasi*, (Surakarta: Sebelas Maret University Press, 1994), Halaman 7.

<sup>43</sup> Isbandi R. A. 2007. *Perencanaan Partisipatoris Berbasis Aset Komunitas Dari Perkiraan Menuju Penerapan*. Depok : Fisip Universitas Indonesi. Diakses Tanggal 14 September 2023.

masyarakat melibatkan mereka dalam seluruh tahap pembuatan kebijakan, mulai dari perumusan masalah, perencanaan, implementasi, hingga evaluasi”.

Dengan merangkum definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat merujuk pada keterlibatan mereka dalam berbagai program kebijakan yang dirancang oleh Pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Partisipasi masyarakat dianggap penting untuk mendukung kesuksesan setiap program kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Bentuk - bentuk partisipasi masyarakat

Menurut Azhari, “terdapat delapan tingkatan partisipasi yang dapat diukur berdasarkan tingkat kekuatan masyarakat dalam memengaruhi proses perencanaan, dari yang tertinggi hingga terendah, yaitu:

1. *Citizen Control* (kontrol masyarakat)

Masyarakat memiliki kemampuan untuk mengendalikan dan mengatur program-program yang berkaitan dengan kepentingan mereka dengan kekuatan yang dimilikinya;

2. *Delegated Power* (pelimpahan kekuasaan)

Masyarakat menerima kewenangan dari pusat untuk menentukan keputusan secara dominan terhadap suatu program;

3. *Partnership* (kerja sama)

Terjadi kesepakatan kerjasama antara masyarakat dan pemegang kekuasaan, seperti pemerintah;

4. *Placation* (perujukan/penentraman)

Masyarakat memiliki pengaruh meskipun masih terbatas dan ditentukan oleh pusat;

5. *Consultation* (konsultasi)

Memberikan saran dan informasi kepada masyarakat untuk mencapai partisipasi penuh;

6. *Informing* (informasi)

Masyarakat memperoleh informasi dari pemerintah sebagai wujud dari hak-hak dan tanggung jawab mereka dalam partisipasi;

7. *Therapy* (terapi/penyembuhan)

Para ahli mencoba melibatkan peran serta masyarakat dalam proses perencanaan dengan memperlakukan anggota masyarakat seperti proses penyembuhan pasien dalam terapi; dan

#### 8. *Manipulation* (manipulasi)

Pada tingkat ini, masyarakat hanya diminta memberi persetujuan dan nasehat kepada pemerintah”.<sup>44</sup>

Menurut Goethert, sebagaimana dijelaskan oleh Suciati, tingkatan partisipasi dapat dibagi sebagai berikut:

##### a. *None* (tidak ada)

Orang-orang luar hanya bertanggung jawab tanpa keterlibatan langsung dengan masyarakat;

##### b. *Information or Indirect* (informasi atau tidak langsung)

Informasi diberikan secara spesifik;

##### c. *Consultation* (konsultasi)

Pihak luar bergantung pada informasi yang diperoleh dari orang-orang luar;

##### d. *Shared Control* (pengendalian bersama)

Interaksi antara orang-orang luar dan masyarakat setempat dilakukan secara bersama-sama; dan

##### e. *Full Control* (pengendalian penuh)

Masyarakat memiliki dominasi lebih tinggi daripada pihak luar”.<sup>45</sup>

Tingkat Kesukarelaan Partisipasi Masyarakat, seperti yang dijelaskan oleh Dusseldorp dalam Turindra, “dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, antara lain:

##### 1. Partisipasi Spontan

Melibatkan keterlibatan masyarakat yang muncul secara tiba-tiba karena adanya motivasi internal, seperti pemahaman dan keyakinan pribadi;

##### 2. Partisipasi Terinduksi

Masyarakat terlibat karena adanya motivasi eksternal, seperti bujukan, pengaruh, paksaan, atau dorongan dari luar, meskipun mereka memiliki kebebasan penuh untuk berpartisipasi;

##### 3. Partisipasi yang Tertekan

Melibatkan tekanan yang dirasakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebiasaan, norma, atau nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat setempat, dengan khawatir akan pengucilan atau konflik jika tidak dilakukan;

<sup>44</sup> Azhari, Kurnia Ibnu. “Tingkat Partisipasi Masyarakat Pada Tahap Perencanaan Dalam Program *Meighbourhood Development* (Studi Kasus Desa Jendi Kecamatan Selogiri Kabupaten Wonogiri)”. Fakultas Teknik. Universitas Sebelas Maret, Surakarta. 2011. Diakses Tanggal 14 September 2023.

<sup>45</sup> Suciati. “Partisipasi Masyarakat Dalam Penyusunan Rencana Umum Tata Ruang Kota Pati”. Program Pasca Sarjana, Magiste Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota. Universitas Diponegoro, Semarang. 2006. Diakses Tanggal 14 September 2023.

#### 4. Partisipasi Tertekan oleh Sosial Ekonomi

Masyarakat terlibat karena takut kehilangan status sosial, mengalami kerugian, atau tidak mendapatkan manfaat dari kegiatan yang diadakan;

#### 5. Partisipasi Tertekan oleh Peraturan

Masyarakat terlibat karena takut akan hukuman atau sanksi dari peraturan atau ketentuan yang berlaku”.<sup>46</sup>

Tujuan partisipasi masyarakat, menurut Schiller dan Antlov yang dikutip oleh Hetifah adalah “membangun rencana setelah melakukan perumusan visi bersama untuk menetapkan tujuan spesifik yang ingin dicapai. Sementara itu, manfaat partisipasi, menurut Westra “melibatkan lebih dimungkinkannya pengambilan keputusan yang benar dan pemanfaatan kemampuan berpikir kreatif dari masyarakat”.

Westra juga “mengemukakan beberapa manfaat partisipasi, seperti kecenderungan untuk menghasilkan keputusan yang benar, kemampuan berpikir kreatif dari masyarakat, motivasi untuk bersama-sama membangun kepentingan bersama dengan mengembalikan nilai-nilai martabat manusia, dorongan untuk lebih bertanggung jawab, munculnya rasa persatuan dan semangat kerja sama, serta lebih memungkinkan untuk mengikuti perubahan”.

Bentuk partisipasi masyarakat, menurut Sastropetro “mencakup keterlibatan yang bersifat spontan dengan kesadaran dan tanggung jawab terhadap kepentingan kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Ada beberapa bentuk partisipasi, antara lain partisipasi dalam bentuk dana, partisipasi dalam bentuk material, partisipasi dalam bentuk informasi, dan partisipasi dalam bentuk tenaga”. Tingkatan partisipasi masyarakat, “menurut Cohen dan Uphoff yang dikutip oleh Soetomo, dapat dibagi menjadi partisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan tahap evaluasi”.<sup>47</sup>

Dalam konteks administrasi kependudukan, partisipasi masyarakat menjadi kunci keberhasilan pemerintah dalam mengelola roda pemerintahan, di mana masyarakat dan pemerintah bisa bersinergi untuk mengembangkan bangsa melalui

---

<sup>46</sup> Turindra, Azis. “*Tingkat Partisipasi Masyarakat Desa Miskin Dalam Kegiatan Simpan Pinjam Khusus Untuk Perempuan di Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo*”. Fakultas Ilmu Pertanian. Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2010. Diakses Tanggal 14 September 2023.

<sup>47</sup> Andreeyan, R. (2014). “*Studi tentang partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan di kelurahan sambutan kecamatan sambutan kota samarinda*.” eJournal Adm. Negara, 2(4). Diakses pada tanggal 09 Mei 2023.

proses pendaftaran, pendataan, dan pencatatan sipil yang sangat penting untuk administrasi kependudukan.

### 2.1.5. Teori Efektivitas dan Efisiensi

#### A. Pengertian Efektif

Istilah efektif berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yaitu "effective," yang menggambarkan suatu tindakan yang berhasil dilaksanakan dengan baik. Keberhasilan tersebut juga seringkali dikaitkan dengan pencapaian tujuan atau sasaran. Menurut Peter F. Drucker, efektivitas dapat diartikan sebagai pelaksanaan suatu kegiatan dengan baik dan sesuai dengan standar yang benar".<sup>48</sup>

Menurut pandangan SP. Siagian, "efektivitas mengacu pada pencapaian sasaran yang tepat waktu dengan menggunakan berbagai sumber yang telah disiapkan untuk suatu kegiatan tertentu".<sup>49</sup> Steers menyatakan bahwa "efektivitas adalah upaya yang dilakukan oleh suatu program sebagai suatu sistem dengan menggunakan sumber daya dan tujuan tertentu".<sup>50</sup> Kamus Ilmiah Populer Kontemporer mendefinisikan "efektivitas sebagai ketepatan dalam mendukung tujuan yang telah ditetapkan".<sup>51</sup>

Ravianto menyatakan bahwa "efektivitas merupakan sejauh mana suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai harapan, terutama apabila pekerjaan tersebut dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan awal dan tepat waktu".<sup>52</sup> Agung Kurniawan berpendapat bahwa "efektivitas berarti kemampuan untuk menjalankan tugas, pokok, dan fungsi suatu program dalam operasional suatu organisasi tanpa tekanan saat pelaksanaannya".<sup>53</sup>

<sup>48</sup> Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawann Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2010), cetakan ke-5, hlm 7.

<sup>49</sup> T. Hani Handoko, *Organisasi Perusahaan Teori, Struktur, dan Perilaku*, (Yogyakarta : BPFE, 2000), cet. Ke-2, hlm. 50.

<sup>50</sup> Richard M Steers, *Efektivitas Organisasi*, (alih bahasa M. Yamin), (Jakarta: Erlangga, 1985), hlm 87.

<sup>51</sup> Alex. *Kamus Ilmiah Populer Kontemporer*, (Surabaya: Karya Harapan, 2005), cet. Ke- 3, hlm. 138.

<sup>52</sup> Masruri. 2014. *Analisis Efektifitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP)* (Studi Kasus Pada Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan tahun 2010). Governance and Public Policy. Diakses Tanggal 25 September 2023.

<sup>53</sup> Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Pembaharuan). Diakses Pada Tanggal 25 september 2023.

Dengan menggabungkan pandangan para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merujuk pada pelaksanaan kegiatan lapangan yang dilakukan secara tepat dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga menghasilkan hasil yang memuaskan.

#### B. Ukuran efektivitas

Untuk mencapai efektivitas dalam pengelolaan, diperlukan adanya sebuah struktur organisasi. Struktur organisasi ini merupakan representasi sistematis mengenai hubungan kerja individu-individu di dalam suatu organisasi, dengan tujuan mencapai suatu target tertentu. Organisasi yang memiliki kegiatan terorganisir dengan baik tentu akan lebih efektif dalam pelaksanaan operasionalnya. Semua aktivitas tersebut perlu diawasi, diselaraskan, dan dikomunikasikan secara efisien untuk memastikan bahwa tujuan organisasi dapat tercapai sesuai harapan. Efektivitas sendiri dapat diukur dengan membandingkan perencanaan awal dengan hasil akhir yang telah tercapai. Jika hasil kegiatan tidak sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, maka kegiatan tersebut tidak dapat dianggap efektif.

Kriteria atau standar dalam menilai keberhasilan pencapaian tujuan efektif, seperti yang dinyatakan oleh S.P. Siagaan, dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Keterjelasan tujuan yang ingin dicapai

Seperti ketika organisasi telah menetapkan tujuan dan sasaran sebelumnya, para karyawan dapat menjalankan tugas mereka sesuai dengan target organisasi untuk mewujudkan perencanaan yang telah dibuat;

b. Keterbukaan strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan

Dengan harapan bahwa dalam proses kegiatan akan sesuai dengan yang diharapkan;

c. Analisis dan perumusan kebijakan yang baik

Bertujuan untuk menjembatani kesenjangan antara kebijakan yang dibuat dan tujuan serta usaha yang akan dilakukan;

d. Kematangan dan kesesuaian rencana

Di mana keputusan mengenai masa depan organisasi dapat diambil melalui proyek-proyek yang telah direncanakan dengan matang;

e. Penyusunan program yang tepat

Dengan pemahaman bahwa perencanaan program adalah langkah awal yang menentukan keberhasilan atau kegagalan kegiatan organisasi;

f. Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung

Guna meningkatkan efektivitas kinerja karyawan dan produktivitas, karena mereka didukung oleh fasilitas yang memadai;

g. Pelaksanaan program secara efektif dan efisien

Agar seluruh kegiatan sesuai dengan perencanaan dan dapat mencapai sasaran organisasi; dan

h. Adanya proses pengendalian dan pengawasan yang bersifat edukatif

Bertujuan untuk meningkatkan tingkat efektivitas melalui pengawasan dan pengendalian yang memandu, mengingat manusia tidaklah sempurna sehingga perlu adanya pengawasan dan pengendalian.

Tujuan yang sudah ditentukan dan sasaran sebelumnya dalam sebuah organisasi memastikan kejelasan arah yang ingin dicapai. Dengan demikian, para karyawan dapat menjalankan tugas mereka sesuai dengan target organisasi tersebut, sehingga rencana yang telah dibuat dapat terlaksana.

Menurut Makmur, terdapat indikator-indikator efektivitas yang dapat dinilai dari beberapa kriteria, yaitu:

1. Pemahaman terhadap ketepatan waktu

Keberhasilan organisasi sangat tergantung pada penggunaan waktu yang bijak. Pengelolaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sebaliknya, penggunaan waktu yang tidak efisien dapat menyebabkan kegagalan dalam aktivitas organisasi;

2. Ketepatan perhitungan biaya

Perhitungan biaya yang akurat memberikan dampak positif pada aspek keuangan organisasi. Jika tidak dikelola dengan baik, perhitungan biaya dapat menyebabkan kerugian yang dapat menghambat operasional organisasi dan berdampak pada hal-hal lainnya;

3. Kepahaman terhadap ketepatan pengukuran

Setiap organisasi memiliki standar pengukuran sendiri untuk menjaga tingkat efektivitas kegiatan. Hal ini menjadi tanggung jawab organisasi untuk memastikan bahwa pengukuran tersebut dilakukan dengan tepat;

4. Kepahaman terhadap ketepatan dalam menentukan pilihan

Pengambilan keputusan yang tepat memerlukan pola pikir yang jernih, cepat, dan akurat, didukung oleh sikap yang jujur dan dapat dipercaya;

5. Kepahaman terhadap ketepatan berpikir

Berpikir dengan matang dan tepat dapat menghasilkan kreativitas dalam menjalankan suatu organisasi, yang diharapkan dapat memberikan dampak positif di masa depan;

6. Kepahaman terhadap ketepatan dalam melaksanakan perintah

Pemberian perintah yang tepat dan dapat dimengerti oleh bawahan merupakan kunci sukses berjalannya suatu organisasi;

7. Kepahaman terhadap ketepatan dalam menentukan tujuan

Penetapan tujuan yang tepat dan akurat dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas pelaksanaan suatu organisasi secara optimal, baik untuk jangka pendek, menengah, maupun panjang; dan

#### 8. Kepahaman terhadap ketepatan sasaran

Sasaran yang ditetapkan dengan tepat menjadi penentu keberhasilan individu atau kelompok dalam aktivitasnya. Sebaliknya, ketidaktepatan dalam menetapkan sasaran dapat menghambat proses pelaksanaan kegiatan”.<sup>54</sup>

Martani dan Lubis menyampaikan bahwa dalam mengukur efektivitas suatu organisasi, terdapat tiga kriteria utama, yaitu:

##### a. Pendekatan sumber (*resource approach*)

Digunakan untuk mengevaluasi tingkat efektivitas input suatu organisasi. Pendekatan ini memberikan prioritas untuk memperoleh sumber daya, baik yang bersifat fisik maupun non-fisik;

##### b. Pendekatan proses (*process approach*)

Bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas pelaksanaan program melibatkan seluruh kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi;

##### c. Pendekatan saran (*goals approach*)

fokus pada output dengan mengukur keberhasilan organisasi dalam mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pendekatan ini menitikberatkan pada hasil yang dicapai oleh organisasi”.<sup>55</sup>

#### C. Pengertian Efisiensi

Menurut Sadikin “efisiensi dapat diukur dengan cara yang umumnya dilakukan untuk menilai tingkat pengeluaran yang berhasil dalam suatu perusahaan. Ini mencakup pengelolaan sumber daya keuangan, tenaga kerja, material, peralatan perusahaan, dan biaya yang telah diatur secara terperinci”.<sup>56</sup> Mubyarto dan Edy Suandi Hamid juga menyatakan bahwa “efisiensi dapat diartikan sebagai upaya untuk memperoleh keuntungan dengan pengorbanan sekecil mungkin”.<sup>57</sup>

<sup>54</sup> Makmur, 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama. Diakses Pada Tanggal 25 september 2023.

<sup>55</sup> Hessel Nogi S. Tanglisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta : PT Grasindo, 2005), halaman 141.

<sup>56</sup> Fransiska Xaverius Sadikin, *Tip dan Trik Meningkatkan Efisiensi, Produktivitas, dan Profitabilitas*, (Yogyakarta, 2005), Halaman 157.

<sup>57</sup> Mubyarto dan Edy Suandi Hamid, *Meningkatkan Efisiensi Nasional*, BPFE, Yogyakarta, 1087, Halaman 199.

Secara luas, efisiensi merupakan usaha untuk mencapai hasil maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dan dimanfaatkan sebaik-baiknya dalam waktu sesingkat mungkin, tanpa mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor tujuan alat, tenaga, dan waktu, dalam kondisi yang nyata (asalkan kondisi tersebut dapat berubah). Efisiensi dapat dilihat melalui perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan usaha yang dilakukan. Perbandingan ini melibatkan dua aspek utama, yaitu hasil dan usaha.

Ghiselli & Brown, seperti yang dikutip oleh Ibnu Syamsi, menyatakan bahwa efisiensi memiliki pengertian yang serupa, yaitu menunjukkan perbandingan antara keluaran (*output*) dan masukan (*input*)".<sup>58</sup> Husaini Husman mengemukakan bahwa efisiensi (daya guna) melibatkan proses penghematan menggunakan prinsip 7 M + 1 I (*man, money, material, machines, methods, marketing, minutes + information*) dengan melakukan pekerjaan dengan benar (*do things right*), sementara efektivitas berfokus pada keberhasilan suatu pekerjaan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditentukan".<sup>59</sup>

## 2.2 Pembahasan Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu merujuk pada studi yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian ini digunakan sebagai rujukan dan perbandingan untuk penelitian yang sedang dilaksanakan oleh peneliti saat ini. Pentingnya penelitian terdahulu terletak pada relevansinya dengan topik yang sedang diteliti oleh peneliti saat ini. Beberapa penelitian yang dianggap relevan dan digunakan sebagai acuan untuk membandingkan serta mengevaluasi penelitian skripsi ini, antara lain:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti, Tahun, Dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Subhan Suaib (2021), Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram).	Kualitatif Deskriptif.	Menjelaskan bahwa Pelayanan Publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram yang dimana melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan

<sup>58</sup> Ibnu Syamsi, *Sistem dan Prosedur Kerja*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2004), Halaman 4.

<sup>59</sup> Husaini Husman, *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), catatan ke-3, halaman 2.

		<p>KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk). SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara), dll. Berdasarkan Problem yang di temukan diantaranya peneliti Tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari Administrasi Kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa oleh masyarakat. Kurang lengkap persyaratan karena kurang informasi dari pihak Pemerintah Kecamatan Sekarbela. Permasalahan lain terkait Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sekarbela yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum terlalu memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Seperti tidak terlalu memadainya fasilitas untuk pelayanan sehingga pelayanannya sangat terlambat dan kadang membutuhkan waktu 1-2 hari.</p>
<p>Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Subhan Suaib berlokasi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram, dalam pelaksanaannya masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengurus data kependudukan serta sarana dan prasarana yang belum terlalu memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Seperti tidak terlalu memadainya fasilitas untuk pelayanan sehingga pelayanannya sangat terlambat dan kadang membutuhkan waktu 1-2 hari.</p>		

2.	Hadad et al (2021),Evaluasi Kualitas Pelayanan Prima dalam AdministrasiKependudukan (Studi pada Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate).	Kualitatif Deskriptif.	Menjelaskan sebagai berikut yaitu kualitas pelayanan pada dimensi tangible rendah karena terdapat beberapa kendala yaitu kurangnya fasilitas pendukung yang memadai.Kualitas pelayanan dimensi <i>reliability</i> cukup baik, namun kurangnya SDM membuat masyarakat menganggap bahwa petugas kewalahan.
Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Hadad et al ini lebih menonjolkan pada sisi kurangnya SDM membuat masyarakat menganggap bahwa petugas kewalahan untuk lebih cepat memberikan Pelayanan Publik.			
3.	Selfiana dan Nadia Azuma (2022),PelayananAdministrasi Kependudukan Kelurahan Jakasetia Kota Bekasi (Studi Ciri Pelayanan Prima).	Kualitatif Deskriptif.	Dijelaskan berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara dengan masyarakat, permasalahan yang terjadi di pelayanan ADMINDUK di Kelurahan Jakasetia adalah waktu penyelesaian belum sesuai dengan informasi yang diberikan petugas kepada masyarakat,sehingga kebutuhanmasyarakat menjadi terhambat serta petugaskewalahan melayani permintaan masyarakat.
Perbedaan hasil penelitian yang dilakukan Selfiana dan Nadia Azuma tersebut tentu saja lokusnya yang berada di kelurahan Jakasetia serta menjelaskan secara umum tentang adminduk tersebut.			

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1. Pendekatan Penelitian

Asal-usul kata metode berasal dari bahasa Yunani, yaitu kata *methodos* yang memiliki makna jalan atau cara. Nana Sudjana mendefinisikan “metode sebagai "suatu perencanaan menyeluruh untuk menyusun materi-materi bahasa yang tidak saling bertentangan, yang semuanya didasarkan pada suatu pendekatan tertentu”.<sup>60</sup>

Menurut Husain Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, “metode adalah sebuah prosedur atau cara untuk mendapatkan pengetahuan tentang sesuatu dengan langkah-langkah yang sistematis”.<sup>61</sup> Mardalis, dalam penjelasannya, “mengatakan bahwa penelitian merupakan suatu usaha di bidang ilmu pengetahuan yang dilakukan dengan sabar, hati-hati, dan sistematis untuk memperoleh fakta-fakta guna mencapai kebenaran”.<sup>62</sup>

Metode deskriptif merupakan suatu pendekatan yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai suatu keadaan di lapangan secara langsung, dengan pendekatan yang sistematis berdasarkan fakta-fakta dan data yang telah diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan induktif. Menurut Erliana Hasan, “pendekatan induktif dimulai dengan mengamati fakta-fakta di lapangan secara langsung, kemudian menganalisis dan mengaitkannya dengan berbagai teori pendukung guna memperkuat argumen, dan akhirnya diakhiri dengan menyimpulkan temuan”.<sup>63</sup>

---

<sup>60</sup>Nana Sudjana. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. (Bandung: PT. Remaja Rosdikarya, 2005). Halaman 76.

<sup>61</sup> Husain Usman, Purnomo Setiadi Akbar, *Metodelogi Penelitian Sosial* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), halaman 41.

<sup>62</sup> Mardalis, *Metodelogi Penelitian* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), halaman 24.

<sup>63</sup> Erliana Hasan. *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan*. (Bandung: Galia Indonesia, 2011). Halaman 174.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih jenis penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengkaji suatu objek di kehidupan nyata (alamiah) dengan tujuan memahami dan mengidentifikasi fenomena-fenomena yang terjadi, yang kemudian dijadikan objek penelitian. Biasanya, dalam penelitian kualitatif, digunakan istilah 5W (what, when, who, where, why) + 1H (how) sebagai kerangka pertanyaan untuk menyelidiki dan memperoleh jawaban terhadap permasalahan yang sedang diteliti. Jawaban-jawaban ini kemudian dapat dikaitkan dengan teori-teori pendukung yang relevan yang dibutuhkan oleh peneliti.<sup>64</sup>

Denzin & Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu bentuk penelitian yang alamiah dengan tujuan menganalisis fenomena-fenomena yang terjadi di lingkungan sekitar. Metode ini melibatkan penggunaan berbagai pendekatan yang sesuai untuk mendukung penelitian. Model penelitian kualitatif cenderung menjelaskan suatu kegiatan secara naratif, termasuk dampak dan akibat dari tindakan tersebut”.<sup>65</sup>

Menurut Sugiyono, “penelitian kualitatif dilakukan dengan dasar meneliti objek alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen kunci yang membutuhkan sumber data, informan, pengambilan sampel, serta menggunakan teknik pengumpulan data seperti triangulasi dan analisis data yang bersifat induktif”.<sup>66</sup>

Setiawan, J., & Anggito, A., “berpendapat bahwa tujuan penelitian kualitatif dapat diidentifikasi melalui tiga aspek. Pertama, penggambaran obyek penelitian untuk memberikan makna pada objek melalui metode seperti pemotretan, pengambilan video, ilustrasi, dan narasi. Kedua, mengungkapkan makna di balik fenomena dengan cara mendalam seperti wawancara mendalam dan observasi berpartisipasi. Ketiga, menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan dengan penjelasan yang terperinci, akurat, dan sistematis untuk menangkap inti dari permasalahan yang dihadapi”.<sup>67</sup>

Bogdan & Biklen menjelaskan “bahwa dalam penelitian kualitatif, seorang peneliti perlu memahami karakteristiknya sebelum memulai proses penelitian. Hal ini diharapkan dapat mempermudah proses penelitian dan membantu peneliti

<sup>64</sup> Chariri, A. (2009). “*Landasan filsafat dan metode penelitian kualitatif*”, Paper disajikan pada Workshop Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Laboratorium Pengembangan Akuntansi (LPA), Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Diakses Tanggal 9 Oktober 2023.

<sup>65</sup> Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (1994). “*Handbook of qualitative research*”. Sage Publications, Inc. Diakses Tanggal 9 Oktober 2023.

<sup>66</sup> Sugiyono. “*Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*”. (Alfabeta. 2011). Diakses Tanggal 9 Oktober 2023.

<sup>67</sup> Setiawan, J., & Anggito, A. *Metodologi penelitian kualitatif*. (CV Jejak Publisher, 2018). Diakses Tanggal 9 Oktober 2023.

dalam mendalami informasi yang sudah diperoleh sebelumnya, sehingga fakta-fakta di lapangan dapat dideskripsikan dengan teliti dan dianalisis secara akurat”.<sup>68</sup>

Frankel & Wallen merinci “karakteristik penelitian kualitatif sebagai berikut:

- a. Latar yang alamiah (*naturistic inquiry*);
- b. Peneliti sebagai instrumen kunci;
- c. Bersifat deskriptif;
- d. Menekankan proses lebih dari hasil/hasil akhir;
- e. Analisis data dilakukan secara induktif; dan
- f. Menekankan makna”.<sup>69</sup>

Creswell menetapkan “beberapa tahapan khusus dalam penelitian kualitatif, yaitu:

- a. Identifikasi permasalahan;
- b. *Literature review* (penelusuran pustaka);
- c. Menentukan tujuan penelitian;
- d. Pengumpulan data;
- e. Analisis dan interpretasi data; dan
- f. Tahap pelaporan”.<sup>70</sup>

Marshall & Rossman “menekankan pentingnya pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, karena kualitas riset sangat bergantung pada kualitas dan kelengkapan data. Mereka mencatat bahwa teknik pengumpulan data triangulasi dalam penelitian kualitatif melibatkan tiga metode utama, yaitu *participant observation, interview, dan document record*”.<sup>71</sup>

<sup>68</sup> Bodgan, R., C., & Biklen, S., K. (1982). *Qualitative research for education, an introduction to theories and method*. Pearson. Diakses Tanggal 9 Oktober 2023.

<sup>69</sup> Frankel, J. R. & Wallen, N. E. (1998). *How to design and evaluate research in education (Second Edition)*. Mc. Graw Hill Inc. Diakses Tanggal 9 Oktober 2023.

<sup>70</sup> Creswell, J. (2008). *Educational research, planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Pearson. Diakses Tanggal 9 Oktober 2023.

<sup>71</sup> Marshall, C., & Rossman, G. (1999). *Designing qualitative research*. Sage Pub. Diakses Tanggal 9 Oktober 2023.

Sugiyono berpendapat bahwa teknik ini dilakukan secara bersamaan dengan analisis data induktif, yang berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan, untuk memperoleh data yang rinci dan bermakna”.<sup>72</sup>

### 3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah metode untuk menyempitkan subjek penelitian sesuai dengan preferensi peneliti. Oleh karena itu, dalam konteks ini, fokus penelitian akan membahas sistem administrasi kependudukan di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh. Fokus penelitian ini dipilih berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, yaitu:

1. Sistem administrasi kependudukan di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh

**Tabel 3.1**  
**Dimensi dan indikator sistem administrasi kependudukan**

No.	Dimensi	Indikator
1.	Pelayanan	a. Tangible (Berwujud) b. Reliability (Kehandalan)
2.	Sumber Daya Aparatur	a. Responsive (Tanggap) b. Assurance (Jaminan)

Sumber : Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 59.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat sistem administrasi kependudukan di gampong Rukoh kecamatan Syiah Kuala kota Banda Aceh

**Tabel 3.2**  
**Dimensi dan Indikator faktor pendukung dan penghambat**

No.	Dimensi	Indikator
1.	Pendukung	a. Tepat waktu b. Murah
2.	Penghambat	a. Sarana

<sup>72</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), halaman: 8.

Sumber : Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2019 tentang Strategi Nasional Percepatan Administrasi kependudukan untuk Pengembangan Statistik Hayati.

### 3.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor keuchik Gampong Rukoh, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pengamatan peneliti di lapangan, di mana beberapa warga, terutama yang baru ingin mengurus data kependudukan seperti e-KTP, mengalami kebingungan dan kesulitan. Oleh karena itu, kondisi tersebut menjadi motivasi bagi peneliti untuk meneliti lebih lanjut.

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

#### a. Data Primer

Menurut Umi Narimawati data primer “merujuk pada informasi yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Untuk mendapatkan jenis data ini, pencarian dilakukan langsung dari narasumber, bukan melalui dokumen atau *file*, dengan narasumber berperan sebagai informan penelitian yang memberikan informasi utama dalam suatu penelitian”.<sup>73</sup>

#### b. Data Sekunder

Data sekunder digunakan sebagai pendukung bagi data primer. Biasanya, data sekunder diperoleh dari dokumen, jurnal, artikel, foto, dan video. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kajian pustaka seperti jurnal, buku, berita, dan dokumentasi sebagai sumber data sekunder.

### 3.5. Informan Penelitian

Moeleong menyatakan bahwa “informan penelitian adalah sekelompok orang yang memiliki kemampuan untuk memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti selama proses penelitian.

---

<sup>73</sup> Narimawati Umi, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. (Bandung: Agung Media, 2008) Diakses Tanggal 12 Oktober 2023.

Dalam konteks penelitian, informan merujuk pada seseorang atau sekelompok orang yang dijadikan sumber informasi. Jenis informan terbagi menjadi dua, yaitu informan kunci dan informan biasa.

a. Informan Kunci

Informan kunci adalah mereka yang dapat memberikan informasi yang mendalam, jelas, terperinci, dan dapat dipercaya terkait dengan informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, informan kunci mencakup Sekretaris gampong.

b. Informan Biasa

Informan biasa adalah orang yang memberikan informasi secara umum mengenai permasalahan yang akan diteliti. Dalam hal ini, masyarakat Gampong Rukoh menjadi informan biasa yang memberikan gambaran umum terkait permasalahan yang menjadi fokus penelitian”.<sup>74</sup>

Berikut ini merupakan tabel informan penelitian:

**Tabel 3.3**  
**Informan Penelitian**

No.	Informan	Jumlah
1.	Sekretaris Gampong	1 Orang
2.	Masyarakat	2 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>3 Orang</b>

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Observasi

Menurut Andi Prastowo, observasi adalah “pengamatan secara langsung dan sistematis untuk menyelidiki fenomena yang menjadi isu permasalahan, dengan maksud menjadikannya sebagai topik objek penelitian yang akan diteliti lebih lanjut.”<sup>75</sup> Hasyim Hasanah “menyatakan bahwa observasi adalah metode yang dilakukan dengan mengamati secara langsung di tempat kegiatan penelitian berlangsung, secara alami, sehingga menghasilkan fakta yang diperlukan”.<sup>76</sup>

<sup>74</sup>Lexy J. Maleong.. *Metodologi penelitian Kualitatif*, edisi revisi. (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya,2008). Halaman 6.

<sup>75</sup>Prastowo, Andi. 2016, *Metode Penelitian Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Jogjakarta : Ar-ruzz media), cetakan 3. Halaman 220.

<sup>76</sup> Hasyim Hasanah, *Teknik-Teknik Observasi*, Jurnal at-Taquaddum, Volume 8, Nomor 1, Juli 2016.

### b. Wawancara

Sugiyono menjelaskan bahwa wawancara merupakan "proses pertukaran ide dan informasi antara dua orang melalui tanya jawab untuk mendiskusikan suatu topik tertentu yang difokuskan pada mencari jawaban terhadap permasalahan tertentu, bertujuan untuk memperoleh informasi yang diinginkan".<sup>77</sup>

### c. Dokumentasi

Suharsini Arikunto "menyatakan bahwa dokumentasi merujuk pada teknik pengumpulan data yang melibatkan buku, majalah, koran, prasasti, serta foto atau video kegiatan".<sup>78</sup>

Dokumentasi adalah upaya mengumpulkan data yang diperlukan sebagai sumber informasi sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, dokumentasi mencakup data kependudukan Gampong, foto-foto, dan sumber informasi lainnya.

Dalam penelitian kualitatif, penekanan utama pada teknik pengumpulan data terletak pada wawancara, terutama wawancara mendalam (*depth interview*). Teknik ini dianggap sebagai metode khas dalam penelitian kualitatif. Ahli metodologi kualitatif menjelaskan bahwa melalui proses wawancara yang intensif dan mendalam, peneliti dapat memahami perasaan, persepsi, dan pengetahuan seseorang.<sup>79</sup>

### 3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Sugiyono menjelaskan bahwa "suatu hal penting dalam proses penelitian, baik kualitatif maupun kuantitatif, adalah uji validitas atau kesahihan data. Validasi merujuk pada ketepatan data yang diperoleh peneliti sebagai objek penelitian dengan hasil laporan akhir penelitian. Dengan kata lain, data yang valid seharusnya tidak jauh berbeda antara hasil pengumpulan data di lapangan dengan apa yang dilaporkan oleh peneliti.

Dalam penelitian kualitatif, terdapat teknik khusus yang digunakan untuk menguji validitas data, yaitu teknik triangulasi. Triangulasi merupakan suatu cara untuk memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan sumber atau metode lain

---

<sup>77</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta ,2016) Diakses Tanggal 12 Oktober 2023.

<sup>78</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktek*, halaman. 206. Diakses Tanggal 12 Oktober 2023.

<sup>79</sup> Ghony, M. Junaidi, Almanshur, Fauzan. 2012, *Metode Penelitian*, hlm. 27.

di luar data tersebut sebagai upaya pengecekan atau pembandingan. Teknik ini melibatkan penggunaan beberapa metode dan sumber data untuk memastikan validitas data penelitian”.<sup>80</sup>

Sutopo menyebutkan “bahwa terdapat empat macam teknik triangulasi, yaitu:

- a. Triangulasi data/sumber (*data triangulation*);
- b. Triangulasi peneliti (*investigator triangulation*);
- c. Triangulasi metodologis (*methodological triangulation*); dan
- d. Triangulasi teoretis (*theoretical triangulation*).

Intinya, triangulasi melibatkan banyak perspektif dalam mengambil kesimpulan, tidak hanya mengandalkan satu sudut pandang dengan didasari pola pikir yang kritis”.<sup>81</sup>

Menurut Moleong, “ada empat teknik triangulasi yang sering digunakan dalam penelitian:

1. Teknik triangulasi dengan sumber  
Yang mencakup perbandingan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, perbandingan pernyataan seseorang di muka umum dengan ucapannya secara pribadi, perbandingan kondisi saat berdialog dengan orang biasa, berpendidikan, dan pejabat, serta perbandingan hasil wawancara dengan sumber dokumen terkait;
2. Teknik triangulasi penyidik  
Melibatkan perbandingan hasil penelitian dengan pengamat lain untuk menilai ulang dan meningkatkan tingkat akurasi dan kepercayaan pada hasil data;
3. Teknik triangulasi metode  
Yang mengukur tingkat kepercayaan dari hasil penelitian berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan; dan
4. Teknik triangulasi teori  
Yang berkaitan langsung dengan hasil penelitian dan harus relevan dengan teori pendukung dari para ahli untuk menghindari subjektivitas peneliti”.<sup>82</sup>

<sup>80</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2016), Hlm 241.

<sup>81</sup> Sutopo, H.B. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Surakarta: Penerbit Universitas Sebelas Maret, 2006). Diakses Tanggal 25 Oktober 2023.

<sup>82</sup> Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, Edisi Revisi, Cetakan Keduapuluhsatu, 2005). Diakses Tanggal 25 Oktober 2023

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum**

##### **4.1.1 Deskripsi lokasi penelitian**

Gampong Rukoh adalah sebuah gampong yang terletak di kecamatan Syiah Kuala kota Banda Aceh. Gampong ini dipimpin oleh seorang keuchik yang dibantu oleh seorang sekretaris desa, Tuha Peut Gampong, Imum Gampong, dan sejumlah staf perangkat gampong yang turut membantu dalam urusan administratif gampong tersebut.

Ditinjau dari karakteristik topografinya, Gampong Rukoh terletak di dataran yang padat penduduk, dengan luas wilayah sekitar 124,82 hektar pada tahun 2023. Berikut adalah batas-batas wilayah Gampong Rukoh:

1. Di sebelah Utara, wilayah ini berbatasan langsung dengan Gampong Baet, kecamatan Baitussalam;
2. Di sebelah Selatan, wilayah ini berbatasan dengan Kopelma Darussalam/Tanjung Selamat, kecamatan Syiah Kuala;
3. Di sebelah Timur, Gampong Rukoh berbatasan dengan Gampong Blang Krueng, kecamatan Syiah Kuala; dan
4. Di sebelah Barat, wilayah ini berbatasan dengan Gampong Krueng Aceh, kecamatan Syiah Kuala.

Gampong Rukoh terbagi menjadi lima dusun yang mencakup:

1. Dusun Lamnyong;
2. Dusun Silang;
3. Dusun Lam Ara;
4. Dusun Meunasah Baro; dan
5. Dusun Meunasah Tuha.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

#### 4.1.2 Visi dan Misi:

Visi dari Gampong Rukoh adalah menciptakan gampong yang Damai, Makmur, dan Islami. Adapun misi yang dicanangkan melibatkan:

- a. Pelaksanaan syari'at Islam secara penuh;
- b. Tata kelola pemerintahan yang baik;
- c. Pembentukan masyarakat yang cerdas, sehat, dan sejahtera;
- d. Penguatan ekonomi kerakyatan;
- e. Pengembangan pembangunan infrastruktur dan pariwisata yang Islami;
- f. Peningkatan partisipasi perempuan di berbagai bidang;
- g. Peningkatan peran generasi muda dalam pembangunan; dan
- h. Membina hubungan sinergis dengan pemerintah demi kemajuan gampong.<sup>83</sup>

#### 4.1.3 Struktur Organisasi:

Dalam rangka menjalankan pemerintahan gampong, Gampong Rukoh memiliki struktur organisasi aparatur pemerintahan dengan pembagian tugas yang terorganisir. Berikut merupakan struktur organisasi gampong rukoh:

**Tabel 4.1**  
**Struktur Organisasi Gampong Rukoh**

No	Jabatan	Nama
1.	Keuchik	H. Ibnu Abbas
2.	Sekretaris Umum	-
3.	Perangkat Kaur-kaur gampong:	Afit Munandar, S.H
	a. Kasi Pemerintahan	-
	b. Kasi Kesejahteraan	-
	c. Kaur Pelayanan	Ramli Ismail
	d. Kaur Umum	Nona Arianita, SE
	e. Kaur Keuangan	Ananta Febria, A.Md
4.	Ulee-Ulee Jurong:	Drs. Dahlan, M.Pd
	a. Ulee Jurong Lamnyong	

<sup>83</sup> Data Profil Gampong Rukoh 2023

b. Ulee Jurong Silang	Saiful Bahri
c. Ulee Jurong Lam ara	Fadriah
d. Ulee Jurong Meunasah Baro	Dzulhijjani
e. Ulee Jurong Meunasah Tuha	Rahmat Syah

Sumber: Data Gampong Rukoh Tahun 2023

Tabel diatas merupakan struktur organisasi gampong Rukoh pada tahun 2023 yang peneliti peroleh sebagai data penelitian ketika melakukan penelitian di kantor keuchik Rukoh.<sup>84</sup>

#### 4.1.4. Sistem pemerintahan

Dalam Surat Keputusan yang dikeluarkan oleh Keuchik Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh mengenai Penunjukan Pejabat Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan Gampong Rukoh dijabarkan sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

#### **Tupoksi Kerja Aparatur Pemerintahan Gampong Rukoh**

No	Pelaksana Kegiatan	Kegiatan
1.	Keuchik	<p>Pemegang kekuasaan pengelolaan keuangan gampong (PKPKG) mempunyai kewenangan:</p> <p>a.) Menetapkan kebijakan tentang pelaksanaan APBG.</p> <p>b.) Menetapkan kebijakan tentang pengelolaan barang milik gampong.</p> <p>c.) Melakukan Tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban APBG.</p> <p>d.) Menetapkan PPKG.</p> <p>e.) Menyetujui DPA, DPPA, dan DPAL.</p> <p>f.) Menyetujui RAKG.</p> <p>g.) Menyetujui SPP.</p> <p>h.) Menetapkan kebijakan tentang pelaksanaan APBG.</p>

<sup>84</sup> Struktur Organisasi Gampong Rukoh Tahun 2023

		<p>i.) Menetapkan tim pelaksanaan kegiatan.</p> <p>j.) Menetapkan petugas yang melakukan pemungutan penerimaan gampong.</p> <p>k.) Menyetujui pengeluaran atas kegiatan yang ditetapkan dalam APBG.</p> <p>l.) Menetapkan kebijakna tentang pengelolaan barang gampong.</p> <p>m.) Melakukan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban APBG.</p> <p>n.) Menetapkan bendahara gampong.</p> <p>o.) Menetapkan petugas yang melakukan pemungutan penerimaan gampong.</p> <p>p.) Menetapkan petugas yang melakukan pengelolaan barang milik gampong.</p>
2.	Sekretaris Umum	<p>Koordinator PPKG, mempunyai kewenangan:</p> <p>a.) Mengordinasikan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan APBG.</p> <p>b.) Mengordinasikan penyusunan rancangan APBG dan rancangan perubahan APBG.</p> <p>c.) Mengordinasikan penyusunan rancangan Reusam gampong tentang APBG, dan pertanggung jawaban pelaksanaan APBG.</p> <p>d.) Mengordinasikan tugas perangkat gampong lain dan menjalankan tugas PPKG.</p> <p>e.) Mengordinasikan penyusunan laporan keuangan gampong dalam rangka penanggungjawaban pelaksanaan APBG.</p> <p>f.) Melakukan verifikasi terhadap DPA, DPPA, DPAL dan RAKG.</p> <p>g.) Melakukan verifikasi terhadap bukti penerimaan dan pengeluaran APBG.</p>

		h.) Melaksanakan pengelolaan barang milik gampong.
3.	Kaur Keuangan	<p>Penghasil tetap dan tunjangan, meliputi:</p> <p>a.) Menyusun RAKG.</p> <p>b.) Melakukan penatausahaan yang meliputi menerima penyimpanan, menyetorkan, menatausahakan dan mempertanggungjawabkan penerimaan pendapatan gampong dalam rangka pelaksanaan APBG.</p> <p>c.) Menyiapkan laopran keuangan APBG.</p> <p>d.) Membuat rencana anggaran kas.</p> <p>e.) Menerima uang.</p> <p>f.) Menyimpan uang.</p> <p>g.) Mengeluarkan uang.</p> <p>h.) Meyetorkan uang.</p> <p>i.) Menyimpan berkas usulan pencairan.</p> <p>j.) Menatausahakan keuangan.</p> <p>k.) Mempertanggungjawabkan keuangan.</p>
4.	Kaur Umum	<p>a.) Operasional perkantoran pemerintah gampong.</p> <p>b.) Operasional TPG.</p> <p>c.) Menyediakan insentif atau operasional ulee Jurong.</p> <p>d.) Pelayanan administrasi umum dan kependudukan.</p>
5.	Kasi Pemerintahan	<p>a.) Pendataan gampong.</p> <p>b.) Penyediaan sarana (asset tetap) perkantoran/pemerintah.</p>
6.	Kasi Pelayanan	a.) Pembangunan/pemeliharaan sarana dan prasarana olahraga, kebudayaan, rumah

		adat, dan keagamaan milik gampong.
7.	Kasi Kesejahteraan	a.) Pembinaan LKMD/LPM/LPMD. b.) Penyelenggaraan gampong siaga Kesehatan. c.) Pembinaan LKMD/LPM/LPMD. d.) Penyelenggaraan gampong siaga Kesehatan. e.) Pengembangan pariwisata tingkat gampong. f.) Pelatihan pembinaan Lembaga kemasyarakatan. g.) Peningkatan kapasitas perangkat gampong. h.) Peningkatam kapasitas TPG. i.) Pelatihan dan penyuluhan pemberdayana perempuan. j.) Pembinaan PKK.

Sumber: Data Pemerintah Gampong Rukoh, Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh Tahun 2023.<sup>85</sup>

#### 4.1.5 Demografi

##### a. Situasi penduduk

Pertumbuhan suatu daerah sangat dipengaruhi oleh pertumbuhan penduduk. Penduduk menjadi elemen kunci dalam perkembangan dan kemajuan wilayah tertentu. Mayoritas penduduk Gampong Rukoh adalah suku Aceh asli, namun ada juga sejumlah kecil pendatang. Berdasarkan data profil gampong, jumlah penduduk Gampong Rukoh mencapai 5.034 jiwa dengan 1.435 kepala keluarga, dengan pembagian berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

<sup>85</sup> Tupoksi Aparatur Gampong Rukoh Tahun 2023

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	2.348 Jiwa
2.	Perempuan	2.199 Jiwa

Sumber: Profil Gampong Rukoh Tahun 2023

Dari seluruh gampong di Kecamatan Syiah Kuala, Rukoh salah satu yang menonjol sebagai gampong yang memiliki kepadatan penduduk tinggi. Kehadiran banyak pendatang di Rukoh telah menciptakan harmoni dalam perpaduan adat, bahasa, dan budaya di kalangan masyarakat. Sikap ramah, toleran, serta komitmen terhadap aturan syariat Islam menjadi faktor daya tarik bagi para pendatang.<sup>86</sup>

**b. Mata pencarian**

Ada beragam profesi yang dijalankan oleh penduduk Gampong Rukoh. Masyarakatnya terlibat dalam berbagai pekerjaan, seperti perdagangan, pegawai pemerintahan, karyawan swasta, wirausaha, petani, nelayan, pekerja jasa, dan buruh lepas. Keberagaman ini didukung oleh lokasi geografis Gampong Rukoh yang berada di pinggiran kota Banda Aceh. Selain itu, dekatnya jarak antara Universitas UIN Ar-raniry dan Universitas Syiah Kuala telah mendorong sebagian wilayah untuk dijadikan lahan investasi di bidang properti, terlihat dari banyaknya rumah kontrakan dan toko yang disewakan oleh masyarakat Rukoh.

Terdapat berbagai aktivitas lain yang dilakukan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Perbedaan dalam pilihan mata pencaharian tidak hanya dipengaruhi oleh sifat dan bakat individu, tetapi juga oleh kemampuan dan keterampilan yang semakin berkembang. Kebutuhan hidup menjadi dorongan bagi manusia untuk bekerja, dan dinamika wilayah memberikan dampak signifikan, mendorong masyarakat untuk beradaptasi dengan lingkungan sekitar.

Mereka memanfaatkan hasil alam dan sumber daya lainnya untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Perbedaan kondisi wilayah juga memengaruhi kelangsungan hidup manusia. Potensi alam yang baik membuat sebagian besar masyarakat terlibat dalam pertanian, seperti menanam padi, perkebunan, dan peternakan. Namun, ada juga yang memilih profesi sebagai buruh, pedagang, atau pegawai negeri. Untuk informasi lebih rinci mengenai mata pencaharian penduduk, dapat dilihat pada tabel berikut:

<sup>86</sup> Data Profil Gampong Rukoh Tahun 2023.

**Tabel 4.4**  
**Keadaan Mata Pencarian Penduduk Gampong Rukoh**

No	Pekerjaan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Petani	5	4	9
2.	Pekebun	7	5	12
3.	Pedagang	35	18	48
4.	PNS	310	76	386
5.	Buruh Harian Lepas	8	5	13
6.	Wiraswasta	176	176	352
	<b>Jumlah</b>	<b>541</b>	<b>284</b>	<b>820</b>

Sumber: Data Gampong Rukoh Tahun 2023.

#### c. Pendidikan

Perkembangan suatu bangsa dipengaruhi oleh berbagai faktor, dan salah satu faktor utamanya adalah tingkat pendidikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan, maka pengetahuan yang dimiliki juga semakin tinggi. Pendidikan memiliki peran penting dalam memperluas cakrawala pemikiran manusia. Pengaruh pendidikan sangat besar di berbagai sektor kehidupan, terutama dalam pembangunan manusia dan masyarakat secara keseluruhan.

Di gampong Rukoh, kesadaran akan pentingnya pendidikan telah tersebar di kalangan masyarakat. Meski demikian, adanya keterbatasan ekonomi membuat sulit bagi sebagian masyarakat untuk mengejar pendidikan hingga jenjang yang lebih tinggi. Dari segi tingkat pendidikan, mayoritas penduduk gampong Rukoh telah mengikuti berbagai jenjang pendidikan, dimulai dari PAUD, TK, SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA. Sebagian masyarakat bahkan telah melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi, baik di dalam maupun di luar daerah. Beberapa di antaranya juga sedang menyelesaikan pendidikan di luar negeri dengan bantuan beasiswa dari Pemerintah Aceh.

Pendidikan menjadi faktor kunci dalam mewujudkan perubahan positif suatu daerah menuju kemajuan, karena perkembangan masyarakat sangat terkait dengan tingkat pendidikannya. Rincian lebih lanjut dapat dilihat pada tabel berikut:

A R - R A N I R Y

**Tabel 4.5**  
**Tingkat Pendidikan Penduduk Gampong Rukoh**

No	Jenjang Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	SD	44	110	154
2.	MIN	113	100	213
3.	SMP	140	160	300
4.	MTsN	185	300	485
5.	SMA	229	350	579
6.	MAN	400	500	900
7.	DI	66	60	126
8.	DII	81	82	163
9.	DIII	143	143	287
10.	SI	331	332	663
11.	SII	52	52	104
12.	SIII	12	13	25
<b>Jumlah</b>		<b>1792</b>	<b>2202</b>	<b>3999</b>

Sumber: Data Gampong Rukoh tahun 2023.

d. Sarana Untuk Beribadah

Dari informasi yang didapatkan dari kantor Keuchik, sebagian besar penduduk Gampong Rukoh memeluk agama Islam. Hal ini dapat terlihat pada data mengenai sarana peribadahan yang disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Jumlah Sarana Peribadahan Gampong Rukoh**

No	Tempat Peribadatan	Jumlah
1.	Mesjid	1
2.	Meunasah	1
<b>Jumlah</b>		<b>2</b>

Sumber: Data Gampong Rukoh Tahun 2023.

Berdasarkan data dalam tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa penduduk gampong Rukoh hanya memiliki fasilitas ibadah berupa mesjid dan meunasah.<sup>87</sup>

#### 4.2 Hasil Pengumpulan Data

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama penelitian di kantor keuchik gampong Rukoh, data yang diperlukan telah berhasil dikumpulkan untuk dianalisis. Beberapa poin kunci yang ditemukan selama pengumpulan data terkait Sistem Administrasi Kependudukan di gampong Rukoh, kecamatan Syiah Kuala, kota Banda Aceh, termasuk hasil wawancara, observasi, data yang diperlukan, dan dokumentasi, dapat dirangkum sebagai berikut:

<sup>87</sup> Data Gampong Rukoh 2023.

a. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan di kantor keuchik gampong Rukoh:

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ramli Ismail, yang menjabat sebagai sekretaris gampong Rukoh, dijelaskan bahwa ketika masyarakat ingin mengurus berbagai administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Tanda Kurang Mampu, dan sebagainya di kantor keuchik gampong Rukoh, atau jika suatu lembaga ingin berkunjung, mereka diminta untuk mengisi buku tamu terlebih dahulu. Hal ini bertujuan agar aparat gampong dapat mengetahui jumlah orang yang memiliki keperluan di kantor keuchik Rukoh setiap harinya, yang dicatat dalam buku tamu. Setelah mengisi buku tamu, masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan diminta untuk melaporkan masalah atau keperluannya kepada aparat gampong di kantor, khususnya kepada kaur umum atau kaur pelayanan. Mereka akan menjadi penanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Setelah laporan keperluan diterima, proses selanjutnya akan dilakukan oleh aparat gampong, dan masyarakat diminta untuk menunggu beberapa saat di bangku yang telah disediakan hingga proses selesai.

b. Durasi pelayanan administrasi kependudukan di kantor keuchik Rukoh

Berdasarkan informasi dari sekretaris gampong Rukoh dalam wawancara penelitian, disampaikan bahwa proses tersebut berlangsung dengan baik dan sesuai harapan dari pihak aparat gampong dan masyarakat. Beliau menyebutkan bahwa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa Rukoh berkisar antara 10 hingga 20 menit. Hasil wawancara dengan beberapa warga gampong Rukoh juga mengindikasikan pandangan positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan di kantor keuchik Rukoh. Mereka mengungkapkan bahwa proses tersebut berjalan lancar, pelayanan yang diberikan bersifat ramah dan efisien, dengan waktu pelayanan yang berkisar antara 10 hingga 20 menit. Pendapat serupa juga disampaikan oleh warga lainnya, yang menilai bahwa waktu yang dibutuhkan untuk melalui proses pelayanan administrasi kependudukan di kantor keuchik Rukoh sekitar 15 hingga 20 menit, dengan pelayanan yang dianggap ramah dan responsif

c. Sarana dan prasarana di gampong Rukoh

Menurut hasil pengamatan peneliti saat melakukan penelitian di kantor keuchik gampong Rukoh, secara keseluruhan dinilai cukup memadai, meskipun ada beberapa yang belum lengkap. Namun, upaya perbaikan terus dilakukan oleh pemerintah gampong Rukoh. Keberadaan sarana dan prasarana yang lengkap dan sesuai standar dianggap penting, karena dapat meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan

wawancara peneliti dengan sekretaris gampong Rukoh, dijelaskan bahwa meskipun sarana dan prasarana di gampong Rukoh sudah lengkap, beberapa aspek masih perlu dilengkapi agar pelayanan kepada masyarakat dapat lebih baik.

Pendapat dari salah satu warga gampong Rukoh, yang diwawancara oleh peneliti, menyatakan bahwa sarana dan prasarana di gampong Rukoh dinilai sudah cukup lengkap, terutama mengingat besarnya dana desa yang seharusnya digunakan untuk membangun infrastruktur yang baik dan sesuai standar. Hal ini dianggap penting untuk mendukung pelayanan yang optimal kepada seluruh warga gampong Rukoh. Sementara itu, warga lainnya yang diwawancara juga menyatakan bahwa meskipun ada beberapa kekurangan di berbagai sektor, sarana dan prasarana di gampong Rukoh dianggap cukup memadai. Mereka meyakini bahwa pemerintah gampong terus berupaya keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sebagai hak warga dan kewajiban aparatur gampong Rukoh. Kekurangan sarana dan prasarana dapat menyebabkan penumpukan permintaan pengajuan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), sehingga kinerja aparatur juga dapat terhambat.

**Tabel 4.7**  
**Sarana & Prasarana**

No.	Alat-Alat Perlengkapan	Jumlah
1.	Komputer	3 Unit
2.	Meja	3 Unit
3.	Kursi	15 Unit
4.	Kipas Angin	1 Unit
5.	AC	1 Unit

d. Respon dan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di kantor keuchik Rukoh

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu penduduk Rukoh, dijelaskan bahwa ketika ingin mengurus berbagai administrasi kependudukan di kantor keuchik gampong Rukoh, pelayanan yang diterima dianggap baik. Pihak aparatur gampong memberikan sambutan yang ramah dan hangat, dan proses pelayanannya cukup cepat, sehingga waktu yang dihabiskan pun terasa efisien. Hal ini membuatnya cukup puas dengan kinerja aparatur gampong dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Sementara itu, harapannya adalah agar pelayanan administrasi kependudukan di kantor keuchik Rukoh dapat menjadi lebih baik ke depannya. Dia berharap adanya inovasi-inovasi kreatif dalam pelayanan, guna mencapai tingkat pelayanan yang lebih optimal dan memuaskan bagi seluruh warga gampong Rukoh.

Pendapat dari warga Rukoh lainnya yang diwawancarai juga mencerminkan kepuasan terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Mereka merasa dilayani dengan ramah, cepat, dan baik, sehingga prosesnya tidak memakan waktu yang lama. Harapannya ke depan adalah agar pelayanan administrasi kependudukan semakin berkualitas dengan peningkatan dalam hal SOP pelayanan, penambahan jumlah aparatur yang siap sedia di kantor, serta peningkatan infrastruktur yang lebih memadai. Semua itu diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang optimal dan maksimal.

e. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan administrasi kependudukan di kantor keuchik gampong Rukoh

Berdasarkan keterangan sekretaris gampong Rukoh dalam hasil wawancara, dapat muncul akibat beberapa situasi tak terduga. Salah satu hambatan yang diungkapkan adalah adanya gangguan listrik, yang mengakibatkan ketidakmampuan penggunaan komputer untuk keperluan input data. Kondisi ini disebabkan oleh absennya genset listrik di kantor, yang sebelumnya ada namun kini rusak. Sekretaris gampong Rukoh berharap bahwa masalah ini dapat segera diatasi dengan pengadaan genset baru dalam beberapa minggu ke depan, sehingga mati lampu tidak lagi mengganggu kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Hal ini penting karena ada kekhawatiran bahwa ketidakmampuan memproses surat-surat mendadak saat listrik padam dapat mengganggu pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, faktor lain yang dijelaskan sebagai penghambat pelayanan adalah adanya penutupan kantor sementara pada beberapa kesempatan tertentu. Ini terjadi saat ada acara pernikahan, peristiwa meninggal, atau acara keluarga lainnya. Pada saat-saat tersebut, kantor keuchik Rukoh tidak dapat melayani masyarakat, dan warga diminta datang esok hari untuk dilayani kembali. Menurut pendapat salah satu penduduk Rukoh, keterbatasan pelayanan juga dapat disebabkan oleh keberadaan aparatur desa atau keuchik yang tidak berada di kantor karena urusan penting lainnya. Hal ini dapat menyebabkan penundaan bagi warga yang membutuhkan tanda tangan atau persetujuan. Pendapat lain dari masyarakat Rukoh menunjukkan bahwa kantor keuchik Rukoh memang tidak melayani masyarakat dalam beberapa situasi, seperti saat ada acara tertentu seperti pernikahan, maulid nabi, bahkan jika ada anggota masyarakat yang meninggal dunia.

Berikut data-data administrasi kependudukan yang telah peneliti peroleh saat melakukan penelitian di kantor keuchik gampong Rukoh antara lain sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Informasi KTP Tahun 2023**

No	Nama	TTL	NIK	Pekerjaan	Dusun
1.	ImamAs-Sadiqi	Banda Aceh, 08-11-2005	1171040811050002	Pelajar/Mahasiswa	Lamnyong
2.	Rizky Ramadani	Banda Aceh, 21-11-2005	1171042111050001	Pelajar/Mahasiswa	Mns. Tuha
3.	Firman Rahmutullah Aditya	Rukoh, 6-12-2005	1171040612050002	Pelajar/Mahasiswa	Mns. Tuha
4.	Khairol Amri	Alue Puteh, 20-6-2005	1103132006050004	Pelajar/Mahasiswa	Silang
5.	Siti Zahara	Banda Aceh, 20-4-2005	1171046004050002	Pelajar/Mahasiswa	Lam Ara
6.	Zia Humaira	Banda Aceh, 28-5-2006	1171046805060008	Pelajar/Mahasiswa	Mns. Baro
7.	Viza Mauriska Bustamam	Banda Aceh, 9-5-1997	1106124905970002	Wiraswasta	Mns. Tuha
8.	Juharuddin	Geulangang, 11-11-1988	1118021111880001	Buruh Harian Lepas	Lam Ara
9.	Ivon Mardati Widya	Alue Adan, 11-3-1996	1107245103960001	Ibu Rumah Tangga	Lam Ara
10.	Hani Zafika Safwan	Banda Aceh, 31-7-1998	1106217107980001	Ibu Rumah Tangga	Mns. Tuha
11.	Saiful Bahri	Lhok Dalam, 23-7-1999	1103212307990001	Wiaraswasta	Silang
12.	Zulfahmi	Krueng Ceh, 1-1-1979	1115020101790006	Karyawan Swasta	Mns. Tuha
13.	Mariani	Krueng Ceh, 15-3-1985	1115025503850004	Ibu Rumah Tangga	Mns. Tuha

14.	Muhajirin	Kuta Buloh, 28-8-1993	1101052708930003	Wiraswasta	Mns. Tuha
15.	Yetti Rahmatizar	Alue Baro, 15-6-1977	1101055506970002	Ibu Rumah Tangga	Mns. Tuha
16.	Ariadi Rahmadani	Durun Luncuk, 3-6-1997	1104040306970001	Wiraswasta	Mns. Tuha
17.	Rinna Nurhaina	Langsa, 10-10-1995	1174015010950003	Ibu Rumah Tangga	Meunasah Tuha

Sumber: Data Kantor Keuchik Rukoh Tahun 2023.

**Tabel 4.9**  
**Surat Keterangan Pindah Masuk Tahun 2023**

No	Tgl	Nama	TTL	NIK	Alamat Asal	Alamat Tujuan
1.	10/1/2023	Asnidar	Idi, 7-7-1978	117102470775800103310220001	Dsn. Dulhok, Gp. Jalan Kec. Idi Rayeuk Kab. Aceh Timur.	Jln. Utama Komp Khr No. 21 Dusun Lamnyong Rukoh.
2.	13/1/2023	Ariadi Rahmadani Rinna Nurhaina	Durun Luncuk, 3-6-1997 Langsa, 10-10-1995	1104040306970001 1174015010950003	Jangga baru Kec. Batin XXIV Kab. Batang Hari Provinsi Jambi.	Jln. Utama Lr. K. Hamzah Dusun Meunasah Tuha Rukoh.
3.	24/1/2023	Fari Al-Farabi Febry Ardia Regita Fadli	Drien Pampak, 1-2-1997	11050104070700054	Jln.Surabaya Lr. Rusa No.2 Drien Pampak Kec. Johan Pahlawan Kab. Aceh Barat	Jln. Utama Lr. Nyak Intan Dsn. Meunasah Baro Rukoh.
4.	1/1/	Viza	Banda	11061249	Gp. Ukee	Jl. Lingkar

	2023	Mauriska Bustamam	Aceh, 9-5-1997	05970002	Kec Titeeu Kab. Pidie	Kampus Kmplk Tgk. Diblang No.34 Rukoh.
5.	21/2/2023	Juharuddin Ivon Mardati Widya	Geulangang, 11-11-1988 Alue Adan, 11-3-1996	1118021111880001 1107245103960001	Ds. Geulanggang Kec Jeumpa Kab. Bireuen	Jl. Utama Lr. Lam Ara III, Dsn Lam Ara, Rukoh.
6.	24/2/2023	Aulia Alfianda Disty Sagita Nedia Zehra Aulia Milyaz Ahmadawaz	- - - -	1172021015- 117202551295- 117202024805- 11720213045-	Ds. Cot Ba'u Kec. Suka Jaya Kota Sabang.	Jl. T. Nyak Gp Rukoh Kec. Syiah Kuala Kota Banda Aceh.
7.	7/3/2023	Satria Andira Putra Wibawa	Bogor, 26-302004	320104260-	-	-
8.	10/4/2023	Hani Zafira Safwan	Banda Aceh, 31-7-1998	110621710798-	Lr. Abu Idris Gp. Mns. Papeun Kec. Krueng Barona Jaya Kab. Aceh Besar.	Jln. Lingkar Kampus Dsn. Mns Tuha Gp. Rukoh.
9.	15/5/2023	M. Sya'ban Rosmidar	Langsa, 4-1-1994 Banda Aceh, 28-3-	117403040194- 1106126805960-	Dusun Ikhlas, Desa Blang, Kec. Kota Langsa Kota	Jln. Utama Lr. Hasyem Hasan Dusun Lamnyong Rukoh.

			1996		Langsa.	
10.	30/5/2023	Saiful Bahri	Lhok Dalam, 23-7-1999	1103212307990-	Dsn. Cot Meurak, Gp. Lhok Dalam Kec. Darul Ihsan, Kab. Aceh Timur.	Jl. Inong Balee, Komplek Pak Hasan Baro, Dsn. Silang, Gp. Rukoh.
		Rahmiyati	Bireun, 20-5-2000	11111360050000-		
		Nafisah	Lhok Dalam, 5-9-2021	110321450921000		
11.	5/6/2023	Zulfahmi	Krueng Ceh, 1-1-1979	11150201017900-		
		Mariani	Krueng Ceh, 15-3-1985	111502550385000-		
		Annisa Syakira	Krueng Ceh, 6-7-2011	11150246071000-	Dsn. Lhok Kumbang, Ds. Cot Kumbang, Kec. Senagan Kab. Nagan Raya.	Jln. Lingkar Kampus Komplek Tgk. Dibrang No. 12 Gampong Rukoh.
		Rozatulilmi	Krueng Ceh, 7-1-2010	11150247010000-		
		Syifa Nazirah	Cot Kumbang, 10-7-2018	11150250071800-		
12.	6/6-2023	Muhajirin	Kuta Buloh, 28-8-1993	1101052703930003	Dsn. Bineh Gunong Ie Dingin Kec. Meukek Kab. Aceh Selatan.	Jln. Utama Lr. K Hamzah Rumah Pak Nasir Dusun Meunasah Tuha.
		Yetti Rahmatizan	Alue Baro, 15-6-1997	1101055506070002		
13.	8/6/2023	Nia Zahara	14-4-1995	1107295404950-	Meunasah Jurong	Jln. Utama dusun

					Kec. Meurah Dua Kab. Pidie Jaya.	Meunasah Baro.
--	--	--	--	--	---	-------------------

Sumber: Data Kantor Keuchik Rukoh Tahun 2023.

### 4.3 Pembahasan Penelitian

Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan hasil penelitian yang diperoleh dari observasi di kantor keuchik gampong Rukoh sebagai berikut:

#### 4.3.1 Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dari hasil penelitian di kantor Keuchik Gampong Rukoh, Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, ditemukan bahwa SOP (Standar Operasional Prosedural) yang diterapkan di kantor Keuchik Rukoh dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan memiliki langkah-langkah tertentu. Ketika masyarakat ingin mengurus administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, Surat Tanda Kurang Mampu, dan sebagainya di kantor Keuchik Gampong Rukoh, atau jika suatu lembaga ingin berkunjung, mereka harus mengisi buku tamu terlebih dahulu. Hal ini dilakukan agar aparatur gampong dapat memantau jumlah orang yang membutuhkan pelayanan di kantor Keuchik Rukoh yang tercatat dalam buku tamu setiap harinya. Setelah mengisi buku tamu, masyarakat diminta melaporkan masalah atau keperluannya kepada aparatur gampong di kantor, khususnya kepada kaur umum atau kaur pelayanan, yang akan melayani dalam administrasi kependudukan. Setelah laporan diterima, prosesnya akan diproses oleh aparatur gampong, dan masyarakat diminta menunggu beberapa saat di bangku yang telah disediakan sebelum pelayanan administrasi kependudukan dapat dilanjutkan dengan lancar.

Disisi lain Sekretaris Gampong juga mengatakan bahwa “pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Gampong Rukoh telah sesuai yang telah dimuat dalam peraturan Gampong, beliau menambahkan untuk saat ini menurut pengamatan saya pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pelaksana dan penyelenggara seperti kaur pelayanan sudah cepat, mudah, mudah dipahami oleh masyarakat dan tidak berbelit-belit. Pelayanan yang kami berikan baik bidang administrasi kependudukan maupun di bidang lainnya Alhamdulillah mudah, cepat, mudah dipahami oleh masyarakat dan tidak berbelit-belit, meskipun ada di dapati pelayanan yang belum memuaskan oleh masyarakat mungkin dikarenakan ada kendala yang lain, akan tetapi untuk saat ini pelayanan yang kami berikan Alhamdulillah sudah cepat, mudah, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit”. Menurut pandangan beberapa masyarakat Gampong Rukoh yang diwawancarai oleh peneliti dengan yaitu ibu Mastial beliau mengatakan bahwa

“pelayanan administrasi kependudukan yang telah dilaksanakan atau kerjakan sudah baik tapi belum sempurna masih ada yang perlu diperhatikan dan dievaluasi kembali oleh aparatur Gampong. Menurut saya cukup baik untuk saat ini ketika kita ke kantor untuk mengadu apa yang kita inginkan suda pasti dilayani dengan baik meski sedikit lama”. Kemudian wawancara dengan Ibu Rosdiana yang menjelaskan bahwa “pelayanan kepada masyarakat Rukoh seperti pembuatan seputaran surat pengantar, keterangan dan lainnya hal itu juga sesuai dengan peraturan yang ada di Gampong Rukoh telah sesuai dengan SOP beliau menambahkan bahwa saya tidak terlalu berbelat-belit, pada saat saya pergi kekantor desa untuk melakukan surat keterangan mereka cepat meresponnya”. Kemudian wawancara dengan Ibu Rhadhiah beliau “menerangkan tentang pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, Surat pengantar Pembuatan KK, Surat Pengantar Akte Kematian yang mana saya sendiri juga pernah mengurus surat Pengantar Pembuatan KK tersebut dan lain sebagainya, tetapi yang menjadi masalah juga kami sendiri harus kepusat untuk mengurus kartu KK tersebut ujarnya”.

Berikut ini adalah penjelasan singkat terkait SOP yang mana telah dijelaskan didalam Isi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat dijelaskan sebagai berikut: “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah perintah-perintah atau instruksi-instruksi yang telah dirinci untuk diikuti dalam pelaksanaan kegiatan organisasi. Penyusunan standar pelayanan ini bertujuan agar aktivitas organisasi dapat dikendalikan dan diawasi secara sistematis. Sehingga kinerja aparatur dapat dioptimalkan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya”.<sup>88</sup>

Anggriani, Ida dan Meiffa Herfianti menjelaskan bahwa SOP merupakan “serangkaian petunjuk yang dilaksanakan secara berulang, yang harus dipatuhi dan diterapkan dengan baik oleh seluruh anggota dalam suatu organisasi.”<sup>89</sup>

Melalui penerapan sistem manual standar atau SOP, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Instruksi

<sup>88</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor No. 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi pemerintah. Diakses Tanggal 13 November 2023.

<sup>89</sup> Anggriani, Ida, and Meiffa Herfianti. "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu." EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis 5.2 (2017). Diakses Tanggal 13 November 2023.

kerja yang jelas dan terstandarisasi diperlukan untuk memastikan konsistensi dalam setiap kegiatan organisasi yang terlibat dalam memberikan pelayanan. Layanan yang rumit dan tidak memiliki prosedur operasional yang jelas dapat diminimalkan.

Sebagaimana diungkapkan oleh Gie, “Konsistensi tinggi dalam memberikan pelayanan yang unggul dapat menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja yang baik. Standar prosedural yang konsisten selama proses pelayanan, baik dari pemberi layanan (staf) kepada penerima layanan (masyarakat), diharapkan dapat terus membaik seiring berjalannya waktu. Ini menjadi harapan bersama bagi mereka yang menginginkan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan demikian, melalui implementasi SOP, efisiensi dan efektivitas kerja pelayanan dapat ditingkatkan”.<sup>90</sup>

SOP memiliki tujuan untuk mengatur sistem kerja agar selalu terorganisir, baik, dan sistematis, serta dapat dipertanggungjawabkan. Konsep prosedur dalam SOP bertujuan agar pelayanan yang diselenggarakan dapat berjalan dengan baik dan teratur, menciptakan keseragaman dalam seluruh pelayanan. Selain itu, SOP juga menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung sebagai panduan tata urutan pelaksanaan dan administrasi pekerjaan harian sesuai dengan metode yang telah ditetapkan. Ini bertujuan untuk menjamin konsistensi dan keberlangsungan kerja yang sistematis, serta menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja.

#### **4.3.2 Durasi Waktu Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Ketepatan penggunaan waktu memiliki peran yang sangat krusial untuk memperlancar proses pelayanan. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses harus sesuai dengan standar pelayanan, agar tidak mengecewakan masyarakat sebagai penerima layanan. Pengetahuan dan kesopanan para petugas dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor pemerintah Gampong tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan pemberi layanan. komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, pimpinan dengan petugas, dan petugas dengan petugas. Menjalinkan hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di kantor pemerintah desa harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat

---

<sup>90</sup> Gie, Kwik Kian, *Manajemen Administrasi Publik*, (Jakarta : LP3ES, ,2000) Diakses Tanggal 13 November 2023.

dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jaminan kesopanan, ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Adapun berikut ini merupakan hasil dari wawancara dengan berbagai informan yang menjadi subjek dalam penelitian ini. Peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Gampong, Bapak Ramli beliau mengatakan bahwa : “Dari pengamatan yang kami lihat sepertinya penyelesaian keperluan masyarakat selalu selesai di hari tersebut juga kecuali kami tidak ada di tempat, jadi kemungkinan besar pegawai pelayanan meminta waktu agar surat tersebut dapat kami tanda tangan. Setelah kami tanda tangan maka pegawai pelayanan segera memberikan kepada masyarakat yang memerlukan tersebut, dari situ dapat kita lihat bahwa kepastian waktu pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. beliau menjelaskan bahwa durasi waktu yang biasanya dibutuhkan saat ada masyarakat ingin mengurus keperluan administratif bisa memakan waktu sekitar 15-30 menit bisa jadi lebih lama apabila ada kendala teknis seperti mati lampu karena di kantor ini belum memiliki genset listrik baru. Tetapi pegawai telah mengerjakan tugas/pekerjaan dengan baik sesuai tugas yang diberikan dan sesuai dengan peraturan Gampong yang telah berlaku dengan semaksimal mungkin.”

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa warga Rukoh yaitu dengan bu Rosdiana beliau mengatakan bahwa “biasanya waktu penyelesaian keperluan masyarakat dapat kami selesaikan di hari itu juga kecuali pegawai dan Sekdes tidak ada di kantor jadi tidak ada tanda tangan, pegawai ataupun Sekdes maka kami meminta waktu kepada masyarakat dalam penyelesaian surat tersebut misalnya kami meminta waktu satu hari atau kami menyuruh untuk kembali besok pagi untuk mengambil surat tersebut dan besok surat tersebut sudah kami selesaikan serta sudah ditanda tangini oleh Kades maupun Sekdes. Intinya untuk saat ini kepastian waktu dalam pelayanannya sudah sesuai”. Wawancara peneliti dengan warga lainnya yaitu bu Mastial beliau mengatakan bahwa “biasanya waktu yang kami butuhkan untuk penyelesaian keperluan administrasi tergantung aparatur Gampong yang mengerjakannya apakah cepat ataupun lambat sehingga kami harus menunggu beberapa menit atau pergi keesokan harinya jika terjadi kendala”.

#### **4.3.3 Sarana dan Prasarana**

Untuk mendapatkan hasil yang memuaskan misalnya di bidang pelayanan atau hal lainnya maka setidaknya di Kantor Desa sudah tersedia sarana dan prasarana kerja, misalnya peralatan kerja dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi. Hal

ini sebagaimana wawancara yang telah peneliti lakukan, adapun hasil wawancara yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

Wawancara peneliti dengan Sekretaris Gampong, Bapak Ramli beliau mengatakan bahwa “untuk saat ini sarana dan prasarana yang kita miliki masih sangat minim, apalagi seperti ruang tunggu kita mempunyai ruang tunggu khusus untuk masyarakat tetapi tidak begitu luas, kemudian berbicara tentang sarana dan prasarana inilah yang menjadi faktor penghambat yang utama dalam pelaksanaan pelayanan, keterbatasan komputer untuk saat ini kita hanya mempunyai tiga unit, tidak ada genset listrik baru (untuk saat ini) meskipun itu kami tetap berusaha keras untuk memberikan pelayanan yang optimal agar masyarakat tidak kecewa”.

Wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat Gampong Rukoh yaitu ibu Mastial beliau mengatakan bahwa “sarana dan prasarana seperti komputer di tempat kita ini masih sangat kurang, kita hanya mempunyai tiga unit komputer (untuk saat ini) dan tidak ada genset ketika padam listrik maka tidak bisa dijalankan komputer, sehingga akan terganggu proses pelayanan administrasi di kantor Gampong Rukoh, dengan hal demikian perlu adanya pengoptimalan pelayanan dan kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang kinerja para aparatur Gampong agar lebih efektif kedepannya”.

Wawancara peneliti dengan masyarakat Rukoh lainnya yaitu ibu Rosdiana beliau mengatakan bahwa “sarana dan prasarana seperti komputer di tempat kita ini masih sangat kurang lengkap itu bisa menggagu keefektifan pelayanan administrasi di kantor Keuchik Gampong Rukoh”. Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Gampong Rukoh dalam bidang pelayanan publik masih sangat belum memadai maka dari itu perlu adanya perhatian dari pemerintah daerah untuk mengurus hal ini agar tidak berlarut-larut lagi kedepannya sehingga pelayanan publik dapat berjalan prima dan optimal kepada seluruh masyarakat.

#### 4.3.4 Kepuasan Masyarakat

Simarmata menyatakan “bahwa kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan harapan dengan kenyataan, terutama jika petugas memberikan pelayanan dengan cekatan dan baik”.<sup>91</sup> Dailiati

<sup>91</sup>Simarmata, Poltak Pardamean, Doris Yolanda Saragih, Hengki Mangiring, Parulian Simarmata, Sekolah Tinggi, Akuntansi Manajemen, Komputer Akuntansi, Politeknik Bisnis Indonesia, Manajemen Administrasi Perkantoran, and Politeknik Bisnis Indonesia. 2020. “Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun.” 3:241–47. Diakses Tanggal 13 November 2023.

menyatakan bahwa kepuasan masyarakat timbul dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang terjadi”.<sup>92</sup>

Menurut Nurmah “kepuasan masyarakat dapat diukur melalui sepuluh unsur, seperti ketepatan waktu, keramahan pegawai, kenyamanan, biaya yang terjangkau, pelayanan yang cepat, keadilan dalam pelayanan, kerja sama yang baik dengan petugas, jadwal pelayanan yang tepat, proses pelayanan yang tidak ribet, dan kejelasan informasi”.<sup>93</sup>

Hasil wawancara dengan aparatur gampong Rukoh yaitu sekdes menjelaskan bahwa untuk perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut menurut saya teratur, tertib, nyaman, bersih dan rapi tetapi untuk fasilitas toilet blm tersedia. Dan pelayanan yang kami berikan sudah cukup baik dan pegawainya pun ramah-ramah.” Hal itu senada dengan tanggapan salah satu warga Rukoh yaitu ibu Mastial yang menjelaskan bahwa perkarangan atau lingkungan yang di tempat tersebut cukup teratur, tertib, nyaman, bersih dan pelayanan yang diberikan sudah cukup ramah dan cepat tanggap”. Kemudian menurut ibu Rhadiyah “saat kami ke kantor untuk membuat surat yang kami perlukan. Perkarangan atau lingkungan yang ditempat tersebut teratur dan tertib kemudian para aparaturnya pun baik dan ramah”.

#### 4.3.5 Faktor Pendukung

##### a. Anggaran

Andi, Novi berpendapat bahwa dalam konteks ini keberhasilan pelaksanaan pelayanan, khususnya pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran, sangat tergantung pada ketersediaan anggaran atau dana yang memadai. Tanpa anggaran yang mencukupi, pelaksanaan pelayanan akan terhambat. Peningkatan kualitas layanan KK dan e-KTP dapat dicapai melalui upaya-upaya peningkatan yang tepat. Dukungan finansial penuh dari Pemerintah dan berbagai sumber menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan, karena adanya dukungan dana dari pemerintah menghilangkan kesulitan dalam pembiayaan kegiatan”.<sup>94</sup> Dengan melihat besarnya anggaran di gampong Rukoh, wajar jika masyarakat memiliki

<sup>92</sup>Dailiati, Dr.Surya. “Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.” (2018). Diakses Tanggal 13 November 2023.

<sup>93</sup>Nurmah, Semil. “Pelayanan Prima Instansi Pemerintah. Prenadamedia Group”. (2018). Diakses Tanggal 13 November 2023.

<sup>94</sup>Andi,Novi."Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Metro Utara (Aplikasi Metode Importance Performance Analysis)." *Jurnal Simplex* 2.2 (2019). Diakses Tanggal 13 November 2023.

ekspektasi tinggi terhadap fasilitas pelayanan publik yang lengkap dan memenuhi standar. Dengan adanya anggaran gampong yang besar maka diharapkan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan publik di Gampong rukoh bisa lebih lengkap dan memadai lagi kedepannya hal itu untuk keberlangsungan pelayanan publik yang prima dan optimal agar masyarakat bisa mendapatkan kenyamanan, manfaat dan kepuasan dari pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Gampong.

#### b. Sumber Daya Manusia

“Sumber daya manusia (SDM) perlu ditingkatkan secara lebih intensif, dan hal ini harus menjadi komitmen pemerintah mulai dari tingkat daerah hingga pusat. Permasalahan serius ini memerlukan kerjasama antara masyarakat dan pemerintah untuk mendukung pengembangan SDM yang berkompeten dan mampu bersaing di tingkat global di masa depan. SDM memegang peran kunci karena mereka merupakan pelaku atau penyedia layanan. Dalam konteks penataan organisasi, ketersediaan SDM yang memiliki kecakapan dan profesionalisme yang memadai sangat penting. Jika SDM yang ada tidak memiliki kredibilitas, akan timbul disorientasi dalam mencapai kemaksimalan, dan hal ini dapat memengaruhi kualitas pelayanan di masa depan. Berdasarkan hasil penelitian, SDM di kantor keuchik Rukoh dinilai cukup baik”.<sup>95</sup> Kesimpulan ini didukung oleh hasil wawancara dengan berbagai narasumber yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh SDM di kantor tersebut bersifat ramah, cepat, dan baik. Dengan tingginya standar SDM yang dimiliki aparatur Gampong tentu berdampak positif bagi kemajuan pelayanan publik di Gampong itu sendiri. Dalam hal kemajuan teknologi para aparatur Gampong haruslah melekat perkembangan teknologi zaman sekarang ini yang begitu canggih dan mampu memanfaatkan secara maksimal dan tepat dalam penggunaannya ketika melayani masyarakat, contohnya pengoperasian komputer.

#### c. Motivasi dari Pimpinan

Ketegasan dan kedisiplinan yang diterapkan oleh Keuchik Gampong Rukoh kepada seluruh pegawainya hal ini berdampak pada tingginya tingkat ketercapaian pelayanan kependudukan yang dilakukan oleh seluruh aparatur Gampong. Keuchik selalu memotivasi pegawainya untuk dapat meningkatkan pelayanan kependudukan untuk masyarakat yang ada di Rukoh lebih prima. Karena motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrai dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

---

<sup>95</sup> Ibid

#### 4.3.6 Faktor penghambat

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan di Gampong Rukoh. Berikut ini beberapa faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Gampong Rukoh adalah sebagai berikut:

##### a. Sarana dan prasarana

Faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di Gampong Rukoh yaitu mengenai sarana dan prasarana. Yang mana di kantor Gampong Rukoh, masih kurangnya tersedianya komputer yang cukup (untuk saat ini), sehingga menyulitkan pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Begitupun dengan belum tersedianya genset listrik ketika sewaktu-waktu listrik padam tentu itu bisa mengganggu kerjaan para aparatur Gampong ketika sedang melayani masyarakat bisa-bisa pelayanan diundur besok hari yang mana itu merugikan dan membuat masyarakat kecewa. Pelayanan administrasi juga terkendala jika kantor Keuchik Rukoh ditutup untuk mengurus berbagai acara, seperti pernikahan, maulid nabi, bahkan ketika ada orang yang meninggal dunia.

##### b. Masih adanya kurang kedisiplinan

Untuk kedisiplinan seperti aparat yang bertugas dibidang pelayanan kadang-kadang kurang disiplin dikarenakan sewaktu-waktu mereka tidak berada di kantor saat dibutuhkan masyarakat, akan tetapi juga harus bisa dipahami hal tersebut mungkin saja pihak penyelenggara atau pelaksana mempunyai kendala atau keperluan mendesak lainnya di luar kerjaan mereka di kantor, sehingga mereka tidak ada ditempat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan ketika ada masyarakat yang lagi butuh pelayanan administrasi yang cepat. Contohnya ketika ada masyarakat yang perlu tanda tangan Keuchik untuk suatu surat penting, tapi Keuchik sendiri tidak berada di kantor dengan berbagai alasan misalnya ada acara orang nikah, menjenguk orang sakit dan lain sebagainya tentu hal ini masyarakat yang ingin mengurus hal tadi harus menunggu keesokan harinya atau diwakilkan oleh Sekdes. Juga pernah kejadian kurangnya kehati-hatian petugas dalam mengurus dokumen masyarakat, terlihat dari kesalahan penulisan data seperti nama, tanggal lahir, dan alamat.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Dengan merujuk pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai sistem administrasi kependudukan di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

a. Sistem administrasi kependudukan di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh

Proses pelayanan administrasi kependudukan di Gampong Rukoh dinilai beroperasi dengan cukup baik sesuai SOP yang telah ditentukan namun masih terdapat beberapa aspek yang kurang perlu adanya perbaikan ke depannya. Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah peningkatan sarana dan prasarana agar lebih lengkap dan memadai, dengan tujuan menciptakan kenyamanan dan penghematan waktu pelayanan bagi masyarakat dan meningkatkan optimalitas pelayanan misalnya penambahan pengadaan komputer dan gengset listrik kedepannya. Selain itu durasi waktu yang diperlukan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan di kantor Keuchik Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh harus lebih bisa dipercepat lagi sehingga masyarakat tidak perlu menunggu dengan begitu lama, sehingga lebih efektif dan hemat waktu.

b. Faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelaksanaan sistem administrasi kependudukan di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala kota Banda Aceh

Segi positifnya ialah pelayanan yang diberikan oleh aparatur gampong sangatlah ramah dan baik hal ini dibuktikan oleh peneliti saat mewawancarai beberapa masyarakat Gampong Rukoh. Sedangkan negatifnya ialah terkadang aparatur atau bahkan keuchik sendiri tidak berada di kantor karena berbagai alasan, yang mengakibatkan masyarakat yang ingin menyelesaikan urusan administrasi terkendala karena tidak dapat segera mendapatkan tandatangan. Hal ini mengharuskan mereka menunggu lebih lama, bahkan harus kembali keesokan harinya. Tentu saja, hal ini menyebabkan pemborosan waktu, mengingat kesibukan masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari seperti bekerja, yang membuat mereka memiliki waktu terbatas untuk menunggu di kantor dalam waktu yang cukup lama. Oleh karena itu, pentingnya kesiapan dan ketersediaan para aparatur gampong di kantor setiap saat selama jam kerja untuk memastikan ketersediaan layanan kepada masyarakat.

## 5.2 Saran

1. Pemerintah Gampong Rukoh perlu meningkatkan keterlibatannya secara aktif dalam menggagas inovasi-inovasi pelayanan administrasi kepada masyarakat dan meningkatkan mutu layanan agar lebih optimal, responsif, efektif, dan efisien di masa yang akan datang. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan pelayanan yang optimal bagi semua warga Rukoh, sehingga mereka dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diterima.
2. Pemerintah gampong berharap dapat bekerja sama dengan masyarakat secara bersama-sama untuk mengembangkan gampong, terutama dalam optimalisasi pelayanan publik. Sinergi antara pemerintah gampong dan masyarakat menjadi kunci penting, di mana pemerintah menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai dan memberikan pelayanan yang unggul kepada seluruh warga. Di sisi lain, masyarakat diharapkan memiliki kesadaran akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, atau Kartu Identitas Anak (KIA). Oleh karena itu, diharapkan masyarakat dapat mengurus semua dokumen tersebut sebagai kelengkapan administrasi kependudukan yang nantinya akan memudahkan dalam proses seperti mendaftar sekolah, mengajukan beasiswa, mendapatkan surat nikah, surat keterangan kurang mampu, dan lain-lain.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal:

- Agung, Kurniawan (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Pembaharuan). Diakses Pada Tanggal 25 september 2023.
- Alex. (2005). *Kamus Ilmiah Popular Kontemporer*, Surabaya: Karya Harapan, cet. Ke- 3, halaman. 138.
- Alwi, M. (2010). *Pelaksanaan Tugas Fungsi, Peranan Dan Tanggung Jawab Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bantul* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia) diakses pada tanggal 12 Maret 2023.
- Andi,Novi. (2019). "*Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Metro Utara (Aplikasi Metode Importance Performance Analysis)*." *Jurnal Simplex 2.2*. Diakses Tanggal 13 November 2023.
- Andreeyan, R. (2014). "*Studi tentang partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan di kelurahan sambutan kecamatan sambutan kota samarinda*." *eJournal Adm. Negara*, 2(4). Diakses pada tanggal 09 Mei 2023.
- Andrianof, H. (2018). *Rancang Bangun Sistem Informasi Promosi dan Penjualan pada Toko Ruminansia Berbasis Web*. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 5(1), 11–19. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2023.
- Anggriani, Ida, and Meiffa Herfianti. (2017). "*Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu*." *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis 5.2* .Diakses Tanggal 13 November 2023.
- Azhari, Kurnia Ibnu. (2011). "*Tingkat Partisipasi Masyarakat Pada Tahap Perencanaan Dalam Program Meighbourhood Development (Studi Kasus Desa Jendi Kecamatan Selogiri Kabupaten Wonogiri)*". Fakultas Teknik. Universitas Sebelas Maret, Surakarta.. Diakses Tanggal 14 September 2023.

- Bodgan, R., C., & Biklen, S., K. (1982). *Qualitative research for education, an introduction to theories and method*. Pearson. Diakses Tanggal 9 Oktober 2023.
- Chariri, A. (2009). "Landasan filsafat dan metode penelitian kualitatif", Paper disajikan pada Workshop Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Laboratorium Pengembangan Akuntansi (LPA), Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Diakses Tanggal 9 Oktober 2023.
- Creswell, J. (2008). *Educational research, planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Pearson. Diakses Tanggal 9 Oktober 2023.
- Dailiati, Dr.Surya. (2018). *Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Diakses Tanggal 13 November 2023.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (1994). 'Handbook of qualitative research'. Sage Publications, Inc. Diakses Tanggal 9 Oktober 2023.
- Erawati, W. (2019). *Perancangan Sistem Informasi Penjualan Dengan Pendekatan Metode Waterfall*. Jurnal Media Informatika Budidarma, 3(1). Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2023.
- Erliana Hasan. (2011). *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Galia Indonesia Halaman 174.
- Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawann Saefullah. (2010), *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana cet ke-5, Halaman 7.
- Febrianda, Lis. (2009). "*Rekonstruksi regulasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil oleh birokrasi pemerintahan dalam perspektif hukum administrasi negara*." Semarang: Disertasi Undip diakses pada tanggal 12 Maret 2023.
- Frankel. J. R. & Wallen. N. E. (1998). *How to design and evaluate research in education (Second Edition)*. Mc. Graw Hill Inc. Diakses Tanggal 9 Oktober 2023.
- Ghony, M. Junaidi, Almanshur, Fauzan. (2012). *Metode Penelitian*, Halaman. 27.

- Gie, Kwik Kian. (2000). *Manajemen Administrasi Publik*, Jakarta : LP3ES, Diakses Tanggal 13 November 2023.
- Hasyim Hasanah, Teknik-Teknik Observasi, Jurnal at-Taqaddum, Volume 8, Nomor 1, Juli 2016.
- Hasyim Hasanah, *Teknik-Teknik Observasi*, Jurnal at-Taqaddum, Volume 8, Nomor 1, Juli 2016.
- Hessel Nogi S. Tanglisan. (2005). *Manajemen Publik*, Jakarta : PT Grasindo, halaman 141.
- Husain Usman. (2008), Purnomo Setiadi Akbar, *Metodelogi Penelitian Sosial* Jakarta: PT Bumi Aksara, halaman 41.
- Husaini Husman.(2011). *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, cet ke-3, halaman. 2.
- Isbandi R. A. (2007). *Perencanaan Partisipatoris Berbasis Aset Komunitas Dari Perkiraan Menuju Penerapan*. Depok : Fisip Universitas Indonesi. Diakses Tanggal 14 September 2023.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). *Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan arsip dan dokumentasi kota bengkulu*. *Pseudocode*, 4(1), 37-46. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2023.
- Khaerul Umam, *Manajemen Perkantoran*. Halaman 13.
- Krishardianto, B. I., Santoso, D., & Subarno, A. (2012). Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 1(2), 1-9, diakses pada tanggal 02 November 2022.
- Lexy J. Maleong. (2008). *Metodologi penelitian Kualitatif*, edisi revisi. (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya Halaman 6.
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, (2010), Halaman 3.
- Luh Ratna Sari (dkk.), Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana, Volume

10, Nomor 2, Desember 2019; pp. 83–89, Hal 84, diakses pada tanggal 02 November 2022.

Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama. Diakses Pada Tanggal 25 september 2023.

Mansien, Ashara Putra. "Problematika Kewenangan Administrasi Kependudukan Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019." *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 19.2: 128-150 diakses pada tanggal 11 Maret 2023.

Mardalis .(2004), *Metodelogi Penelitian* Jakarta: PT Bumi Aksara, halaman 24.

Marshall, C., & Rossman, G. (1999). *Designing qualitative research*. Sage Pub. Diakases Tanggal 9 Oktober 2023.

Masruri. (2014). *Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP)* (Studi Kasus Pada Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan tahun 2010). *Governance and Public Policy*. Diakses Tanggal 25 September 2023.

Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, diakses tanggal 02 November 2022.

Mulyadi. (2010). *Kepemimpinan kepala Madrasah dalam Mengembangkan Budaya Mutu*, Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, Halaman 38.

Nana Sudjana. (2005). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT. Remaja Rosdikarya, Halaman 76.

Narimawati Umi. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media, Diakses Tanggal 12 Oktober 2023.

Nurmah, Semil. (2018). "*Pelayanan Prima Instansi Pemerintah. Prenadamedia Group*". Diakses Tanggal 13 November 2023.

Pius A. Partan dan M. Dahlan Al-Barry. (2006) *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: Arkola, Halaman. 655.

Prastowo, Andi. (2016). *Metode Penelitian Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Jogjakrta : Ar-ruzz media), cetakan 3. Halaman 220.

- Prastowo, Andi. (2016) *Metode Penelitian Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Jogjakarta: Ar-ruzz media, cetakan 3. Halaman 220.
- Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1)/10.31506/Jap.V11i1.7127, diakses pada tanggal 02 November 2022.
- Purwanti, T. (2018). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan*. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 59-67. Diakses Pada Tanggal 31 Agustus 2023.
- Richard M Steers. (1985). *Efektivitas Organisasi*, alih bahasa M. Yamin, Jakarta: Erlangga, halaman 87.
- Setiawan, J., & Anggito, A. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak Publisher, Diakses Tanggal 9 Oktober 2023.
- Simarmata, Poltak Pardamean, Doris Yolanda Saragih, Hengki Mangiring, Parulian Simarmata, Sekolah Tinggi, Akuntansi Manajemen, Komputer Akuntansi, Politeknik Bisnis Indonesia, Manajemen Administrasi Perkantoran, and Politeknik Bisnis Indonesia. 2020. "Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun." 3:241-47. Diakses Tanggal 13 November 2023.
- Situmorang, Harold. (2019). "Sistem Informasi Pengelolaan Data Alumni Berbasis Web (Studi Pada Fakultas Sain, Teknologi Dan Informasi) Universitas Sari Mutiara Indonesia." *Jurnal Mahajana Informasi* 4.1: 28-41. Diakses pada tanggal 05 Mei 2023.
- Soemartono, T., & Hendrastuti, S. (2011). *Administrasi kependudukan berbasis registrasi*. Yayasan Bina Profesi Mandiri. diakses pada tanggal 11 Maret 2023.
- Sudiadnyane, I. Made. (2018). "Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal Administrasi Publik* 4.60 diakses pada tanggal 11 Maret 2023.
- Sudjarwo. (2004) *Konsep Administrasi Kependudukan*, Jakarta: PT. Widiasarana Indonesia, Halaman 24.

- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, , Halaman 241.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Diakses Tanggal 9 Oktober 2023.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta): 8.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktek*, halaman. 206. Diakses tanggal 12 Oktober 2023.
- Sutabri, T. (2012). "*Konsep sistem informasi.*" Penerbit Andi. Diakses pada tanggal 05 Mei 2023.
- Sutanta, E. (2011). "*Basis data dalam tinjauan konseptual.*" Yogyakarta: Andi, 9. Diakses pada tanggal 05 Mei 2023.
- T. Hani Handoko. (2000) *Organisasi Perusahaan Teori, Struktur, dan Perilaku* Yogyakarta: BPFE cet. Ke-2, halaman. 50.
- Tim Penyusun. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta : Balai Pustaka, halaman. 415. Diakses Tanggal 6 September 2023.
- Tukino, T. (2018). *Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Gangguan Dan Restitusi Pelanggan Internet Corporate Berbasis Web* (Studi Kasus Di PT. Indosat Mega Media West Regional). *Jurnal Ilmiah Informatika*, 6(01). Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2023.
- Turindra, Azis. (2010). "*Tingkat Partisipasi Masyarakat Desa Miskin Dalam Kegiatan Simpan Pinjam Khusus Untuk Perempuan di Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo*". Fakultas Ilmu Pertanian. Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Diakses Tanggal 14 September 2023.
- Y. Slamet.(1994) *Pembangunan Masyarakat Berwawasan Partisipasi*, (Surakarta: Sebelas Maret University Press, Halaman. 7.
- Yuliana Yamin (dkk.), Pengaruh Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan, Vol. 04, No. 04, Desember 2020, halaman 38-39, diakses pada tanggal 02 November 2022.

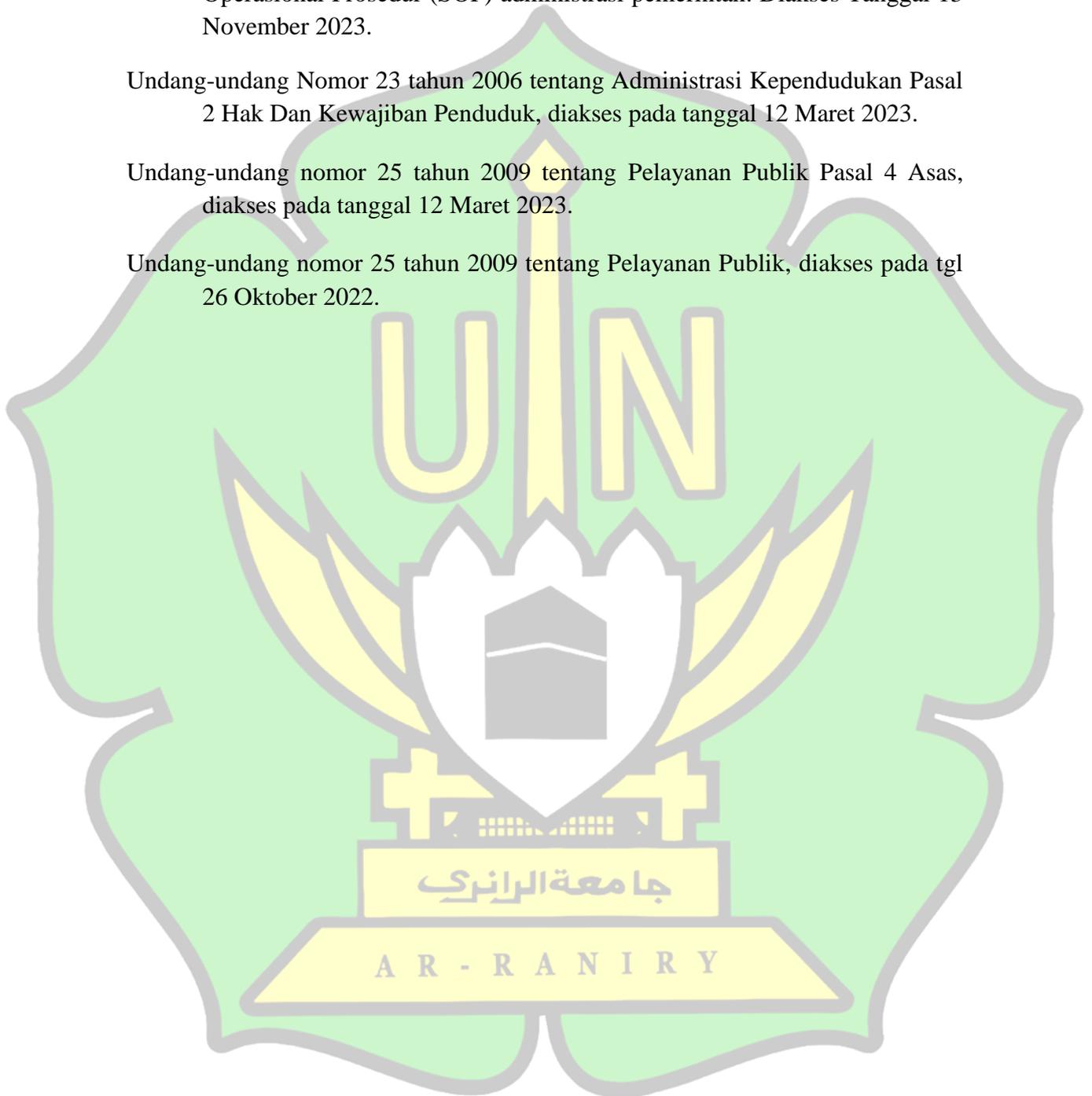
**Peraturan Perundang – Undangan :**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi pemerintah. Diakses Tanggal 13 November 2023.

Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 2 Hak Dan Kewajiban Penduduk, diakses pada tanggal 12 Maret 2023.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4 Asas, diakses pada tanggal 12 Maret 2023.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diakses pada tgl 26 Oktober 2022.



## LAMPIRAN

SK Pembimbing Skripsi:

  
**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
Nomor: 707/Un.08/FISIP/Kp.07.6/03/2023

**TENTANG**  
**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL**  
**DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**  
**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;  
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.

**Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 sahuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;  
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;  
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;  
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;  
11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);  
12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 025.04.2.423925/2023, Tanggal 30 Nopember 2022.

**Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **08 Maret 2023**

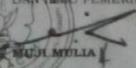
**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

**KESATU** : Menunjuk dan mengangkat Saudara :  
1. Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si. Sebagai pembimbing I  
2. Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si. Sebagai pembimbing II  
Untuk membimbing skripsi  
Nama : Andi Rizqy Kurniansyah  
NIM : 180802017  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : Sistem Administrasi Kependudukan di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh

**KEDUA** : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

**KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada tanggal : 15 Maret 2023  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL  
DAN ILMU PEMERINTAHAN,  
  


**Tertulisannya** :  
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;  
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;  
4. Yang bersangkutan.

AR - RANIRY

## Surat Izin Penelitian:

10/23/23, 9:51 AM

Penelitian Ilmiah Mahasiswa

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax : 0651-752921

Nomor : B-2058/Un. 08/FISIP.I/PP.00.9/10/2023  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,  
1. Kepada penerima 1  
2. kantor desa Rukoh

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : ANDI RIZQY KURNIANSYAH / 180802017  
Semester/Jurusan : XI / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat sekarang : Jln. Utama. Lr.Hj. Halimah. Dsn. Meunasah Tuha Rukoh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/lbu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Sistem Administrasi Kependudukan Di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh**

Banda Aceh, 22 Oktober 2023  
An. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Berlaku sampai : 12 April 2024

Eka Januar, M.Soc.Sc.  
NIP. 198401012015031003

<https://akademik.ar-raniry.ac.id/fakultas/akademik/suratpenelitian> 1/1

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

## Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian:

  
**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**  
**KECAMATAN SYIAH KUALA**  
**GAMPONG RUKOH**  
 Alamat : Jl.Utama No. 14 , Dusun Mns. Baro Gampong Rukoh 11.71.04.2009 Kode Pos 23112

---

**SURATKETERANGAN**  
 Nomor : 470/ 17 /2023

KEUCHIK GAMPONG RUKOH KECAMATAN SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH,  
dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a	: ANDI RIZQY KURNIANSYAH
N I M	: 180802017
Semester/Jurusan	: XI/Ilmu Administrasi Negara
Alamat Sekarang	: Jl.Utama Lr Hj.Halimah Dusun Meunasah Tuha Gampong Rukoh

Benar ianya telah selesai melakukan penelitian dan pengumpulan data di Gampong Rukoh  
Kec. Syiah Kuala Banda Aceh, dalam rangka penelitian ilmiah dengan Judul : **"Sistem  
Administrasi Kependudukan Di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda  
Aceh"**

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan  
sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 30 Oktober 2023  
 an.Keuchik Gampong Rukoh  
 Sekretaris

  
**RAMLI ISMAIL**

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Kantor Keuchik Gampong Rukoh:



Lemari Arsip Kantor Keuchik Gampong Rukoh:



جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Masyarakat Mengurus Administrasi Kependudukan di Kantor Keuchik Gampong Rukoh:



Masyarakat sedang menunggu untuk mengurus administrasi kependudukan dikantor keuchik gampong Rukoh:



Wawancara dengan Sekretaris Gampong Rukoh:



Wawancara dengan Masyarakat Gampong Rukoh:



جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Wawancara dengan Masyarakat Gampong Rukoh:



جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### Identitas Diri

Nama : Andi Rizqy Kurniansyah  
Tempat Tanggal Lahir : Sigli, 21 Juli 2000  
Nomor HandPhone : 082369308393  
Alamat : Jln. Utama Lr. Hj. Halimah, Dsn. Meunasah  
Tuha Rukoh  
Email : 180802017@student.ar-raniry.ac.id

### Pendidikan

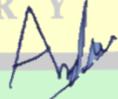
Sekolah Dasar : MIN 11 Banda Aceh  
Sekolah Menengah Pertama : MTsN 4 Banda Aceh  
Sekolah Menengah Atas : MAN 3 Banda Aceh

### Sertifikasi

Ma'had Jamiah : B | 2020 | Ma'had Jami'ah  
TOEFL : 430 | 2022 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry  
Komputer : B | 2023 | ICT UIN Ar-Raniry  
Magang : A | 2021 | Ombudsman Republik Indonesia  
Provinsi Aceh

Banda Aceh 01 Februari 2024

A R - R A N I R Y

  
**ANDI RIZQY KURNIANSYAH**

**NIM. 180802017**