PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PENDEKATAN INTEGRATIF PADA DISDUK CAPIL KABUPATEN ACEH BESAR

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

EVI YUSNAINI
NIM. 140802021

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI UIN AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH

1441 H / 2020 H

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN-Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Pemerintahan
Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

EVI YUSNAINI
NIM. 140802021

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Jailani, M. Si	**Cut Zamharira, M. AP**
NIP. 196010081995031001	**NIDP. 2017117904**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN-Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Pemerintahan
Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Diajukan Oleh :

EVI YUSNAINI

NIM 140802021

Pada Hari /Tanggal

Selasa, 2 Januari 2020

Jumadil Awal 1441 H

Di Darussalam Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,	**Sekretaris,**
Dr. S. Amirul Kamar, MM. MSi	**Cut Zamharira, S.IP., M.AP.**
NIP. 196110051982031007	**NIDP. 2017117904**
Penguji I	**Penguji II**
Dr. Mahmuddin, M.Si	**Muazzinah, B. Sc. , MPA**
NIP.197210201997031002	**NIP.198411252019032012**

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan
UIN AR-RANIRY

Dr. Evrita Dewi, S.Ag.,M.Hum
NIP. 197307232000032002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya:

Nama : EVI YUSNAINI

NIM : 140802021

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/prodi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepajang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, Maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial Dan Pemerintahan UIN Ar-raniry.

Banda Aceh, 6 Desember 2019

Yang Menyatakan,

EVI YUSNAINI

NIM 140802021

ABSTRAK

Pelayanan Administrasi kependudukan adalah cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang diajukan dari permintaan sampai penyampaian atau penyerahan pengadministrasiannya. Salah satu lembaga yang mempunyai wewenang untuk mengurusi pengadministrasian kependudukan adalah DISDUKCAPIL. Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil merupakan suatu lembaga resmi pemerintah kabupaten yang menangani peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang mempunyai tugas untuk mencatat, mendaftarkan identitas seseorang penduduk serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganilis pelayanan administrasi serta untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan melalui pendekatan integratif oleh pegawai untuk memberikan pelayanan yang optimal dalam pelayanan administrasi kependudukan dan penerbitan dokumen kependudukan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar.

Penelitian ini mengggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, peneliti menyelidiki atau memaparkan apa yang terdapat dan yang terjadi dilapangan. Dalam pengambilan sampel penulis mengunakan teknik porposive sampling.Teknik pengambilan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan pengadministrasian kependuddukan di Disdukcapil Kabuapaten Aceh Besar sudah dilakukan sebaik mungkin seperti menyediakan fasilitas-fasilitas untuk membantu dan mengarahkan masyarakat dalam pembuatan E-ktp dan Akte kelahiran di Disdukcapil. Namun terdapat juga kualitas pelayanan adminduk yang dilaksanakan melalui pendekatan integratif yang belum maksimal dikarenakan proses pengadministrasian yang memerlukan surat untuk pemasokan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dikemudian hari didisdukcapil seperti blangko,tinta dan lain pelayanan administarsi kependudukan belum dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat masih kurang maksimalnya SDM pegawai, sarana dan prasarana yang masih terbatas dan dana subsidi dari pemerintah yang belum memadai masyarakat kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat, dan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran terutama masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota atau daerah pinggiran kota. Oleh karena itu, dari hasil yang diperoleh melalui penelitian ini dapat dijadikan referensi dan rekomendasi untuk mendukung kelancaran pelayanan adminsitrasi kependudukan dalam rangka pembuatan akta kelahiran dan E-KTP di Kabupaten Aceh Besar.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Pendekatan Integratif

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ilahi rabbi ‘azza wajalla yaitu Allah SWT yang mana oleh Allah yang telah memberikan taufik dan ma’unah-Nya. Shalawat dirangkaikan salam tidak lupa pula penulis persembahkan kepada seorang pemuda padang pasir yang lahir di tangah-tengah kaum jahiliyah dari rahim seorang ibu yang bernama Aminah tepatnya di Kota Mekkah di mana Ismail dan Ibrahim mengukir sejarah, beliau adalah Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa membimbing umat-Nya ke jalan yang di ridhai Allah SWT.

Dalam rangka memenuhi syarat-syarat studi untuk mendapatkan gelar sarjana pada Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry, maka penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Pendekatan Integratif pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar ”**.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, mengigat keterbatasan lembaran ini dan demikian dengan segala rasa hormat penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak. Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Teristimewa kepada kedua orang tua Ayahnda **M. Rusli** dan Ibunda **Ainal Mardhiah**, yang selalu memberi nasehat, dukungan moril dan materil serta do'a yang tidak dapat tergantikan oleh apapun di dunia ini. Begitu juga kepada Kakak dan Abang Kandung, serta Adik, **Julianti, Silka Amalia, Husaini, Safrizal, Munawar, Nisa Ul Husna** serta segenap anggota keluarga yang tiada henti-hentinya memberi dorongan moral dan tulus mendoakan, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak **Dr. Jailani, M.Si** sebagai dosen pembimbing pertama dan ibu **Cut Zamharira, S.IP., M.AP** sebagai dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan banyak waktu dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran serta saran-saran dari awal sampai akhir sehingga terselesainya skripsi ini.
3. Ibu **Dr. Ernita Dewi, S. Ag, M.Hum** Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh beserta seluruh staf yang telah bersedi melayani dan memberikan fasilitas dalam menyelesaikan pendidikan S1.
4. Bapak **Reza Idria, S.H.I., M.A.** selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Ibu **Prof. Srimulyani, S.Ag., M.A., Ph.D.** selaku Penasehat Akademik yang telah memberi motivasi dan dukungan dari awal kuliah sampai akhir.
5. Terimaksih sebesar-besarnya kepada Kadisdukcapil Kabupaten Aceh Besar Bapak **Rahmad Sentosa, S.Sos, MAP** yang telah meluangkan

waktunya kepada penulis untuk melakukan wawancara dan memberikan data yang penulis perlukan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Terima kasih yang tak terhingga pula kepada semua sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan dan mendoakan pembuatan skripsi ini, yang teristimewa **Muhimmatul Uzma, Rita Zahara, Rauzatul Jannah, Siti Abidah, Miftahul Jannah** dan teman-teman seperjuangan angkatan 2014 yang telah memberikan do'a dan dukungan dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

Semoga Allah Swt memberikan imbalan yang setimpal atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi perbaikan untuk penelitian dimasa yang akan datang. Akhirul kalam penulis ucapkan terima kasih.

Banda Aceh, 16 Juli 2019

Evi Yusnaini

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
LEMBARAN PENGESAHAN PEMBIMBING iii
LEMBARAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL viii

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Pembatasan Masalah 5
D. Tujuan Penelitian 5
E. Manfaat Penelitian 6
F. Penelitian Terdahulu 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11
A. Landasan Teoritis 11
1. Teori Pelayanan publik 11
2. Teori Administras 23
3. Teori sumber daya manusia (SDM) 33
4. Teori Organisasi 35

BAB III METODE PENELITIAN 36
A. Pendekatan dan Jenis Pendekatan 36
B. Fokus Penelitian 36
C. Lokasi Penelitian 39
D. Jenis dan Sumber Data 41
E. Informan penelitian 44
F. Teknik Pengumpulan Data 46
G. Teknik Analisis Data 51
H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data 53
I. Teknik Analisis Data 57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 8

A. Hasil Penelitian..... 58
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 58
a. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar 60
b. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar..... 79
c. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pendekatan 85

BAB V PENUTUP. 90

1. Kesimpulan..... 90

2. Saran. 91

DAFTAR PUSTAKA 92

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Pelayanan adalah cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang. [1]Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah dan swasta untuk memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat.[2]

Ada beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat mulai dari urusan akte kelahiran sampai dengan urusan akte kematian. Berbagai pelayanan administrasi, seperti pelayanan kartu keluarga (KK), pelayanan KTP, akte kelahiran merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP dan akta kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya.[3]

Dinas kependudukan merupakan unsur pelaksanaan pemerintah daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas dan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui

[1] Toni Rooswiyanto, 2008, *pelayanan prima*, Jakarta: Pusdiklat pegawai BPPK Hal-4

[2]Jaya indra negara, 2017, *Pelayanan Publik*, Kecamatan Engga Kota Bandar Lampung, Hal-13

[3]Novianti Rina, 2016. *Implementasi Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Kemranje Kabupaten Banyumas*

sekretariat daerah, yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantu sekretariat daerah.

Strategi urusan administrasi kependudukan sangat diperlukan maka pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara berkualitas. Penyelenggaraan pengelola administrasi adalah actor birokrasi yang bertanggung jawab dan berwewenang dalam urusan administrasi kependudukan.[4]

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam undang-undang. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 disebutkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan.[5]

Kegiatan menyusun suatu sistem administrasi kependudukan menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan data informasi kependudukan, patut menjadi perhatian untuk mewujudkannya. Perwujudan suatu sistem memang sangat didambakan oleh masyarakat itu sendiri bahkansebagai ciri dari penyelenggaraan negara yang modern khususnya dibidang pelayanan masyarakat sebagaimana diketahui bahwa

[4]Widjaja, 1993. *Pemerintah Desa dan Administrasi Desa.* Jakarta : PT Gravindo, Hal-94

[5]Sri Susanti,2014. *Kualitas Pelayanan Publik dibidang Administrasi Kependudukan Dikecamatan Gamping Yogyakarta,* Hal-4

layanan yang diberikan kepada masyarakat dibidang administrasi kependudukan, terutama pelayanan yang menyentuh masyarakat banyak, contohya pelayanan Kartu Tanda Penduduk(E-KTP), Surat Keterangan Keluarga(Perubahan Nama), Akte Kelahiran, perkawinan dan lain sejenisnya, yang merupakan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang.[6]

Pelayanan yang baik itu harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat,itu merupakan pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Sejak tanggal 23 agustus 2016 Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Aceh Besar,mengatakan bahwa untuk pencetakan E-KTP sudah terkendala karena rusaknya jaringan internet. Karena itu masyarakat yang sudah melakukan perekaman E-KTP hanya diberikan surat keterangan, integratif Aceh Besar masih terjadi krisisnya tinta dan blangko E-KTP, karena pengadaan barang melalui provinsi. Macetnya jaringan sehingga terkendala pencetakan E-KTP itu, dikarenakan pemberian deadline oleh pemerintah pusat yaitu perekaman E-KTP

[6]Gilang yana permatasari, 2014. *Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan*, Kabupaten Malang.

hingga 30 september 2016. Sehingga padatnya jaringan dab berdampak pada sistem secara nasional.[7]

Salah satu terobosan yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam pelaksanaan administrasi kependudukan adalah dengan pendekatan integratif. Pendekatan integratif merupakan penyatuan berbagai aspek kedalam satu keutuhan yang padu, dengan menyatukan, menghubungkan, dan mengaitkan sehingga tidak ada kegiatan yang berdiri sendiri. Maka perlu disusun pola koordinasi yang menghasilkan sistem yang integratif antar sistem sesuai dengan kebijakan satu data, baik untuk perangkat infrasuktur maupun aplikasi.[8]Dari penjelasan diatas, Maka peneliti ingin meneliti tentang "**Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Pendekatan Integratif pada Disduk Capil Kabupaten Aceh Besar".**

[7]http://aceh.tribunnews.com2016/09/18disdukcapil-lancarkan-program-jemput-bola.
[8]Siliwanti,2017 *Pendekatan Holistik-Integratif dalam Implementasi E-Government,* Hal-4

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

a. Indentifikasi.

1. Belum tersedianya mekanisme pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan melalui pendekatan integratif oleh pegawai untuk memberikan pelayanan yang optimal dalam mengurus administrasi kependudukan dan penerbitan dokumen kependudukan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar.
2. Tendahnya kualiatas pelayanan administrasi yang dilaksanakan melalui pendekatan integratif padsa administrasi kependudukan dan penerbitan dokumen kependudukan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar.

b. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan administrasi melalui pendekatan integratif pada Dinas Kependudukan dean Catatan Sipil Kabupaten Aceh Besar;
2. Bagaimana Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan melalui pendekatan integratif pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Besar;

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perlu dilakukan pembatasan masalah. Disini peneliti akan meneliti tentang pelayanan administrasi kependudukan E-ktp dan Akte Kelahiran pada

Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar. Karena kedua hal ini menjadi masalah yang perlu diteliti yang disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang belum mempunyai E-ktp dan Akte kelahiran.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganilis pelayanan administrasi yang dilaksanakan melalui pendekatan integratif oleh pegawai untuk memberikan pelayanan yang optimal dalam mengurus administrasi kependudukan dan penerbitan dokumen kependudukan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar.
2. Untuk mengetahui dan menganalis kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan melalui pendekatan integratif oleh pegawai untuk memberikan pelayanan yang optimal dalam pelayanan administrasi kependudukan dan penerbitan dokumen kependudukan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian pada dasarnya diklasifikasikan atas 2 (dua) katagori yaitu:

1. Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan wawasan yang bersifat keilmuan agar dapat diterapkan dalam kehidupan sehari dengan memafaatkan ilmu administrasi negara serta memberikan sumbangsih pemikiran pada pemerintah dalam pengambilan keputusan nantinya.

3. Manfaat praktis

Dengan telah memiliki ilmu Administrasi Negara ini maka mampu dijadikan sebagai acuan atau pedoman yang berwujud untuk diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga menjadikan ilmu ini sebagai soko guru secara langsung kesetimpangan teori dan praktek pada pelayanan administrasi kependudukan dan dapat menyelesaikan studi penulis.

F. Penelitian Terdahulu.

Dalam penelitian terdahulu sebagai perbandingan yang dilakukan oleh peneliti untuk menggambarkan hasil; yang diperoleh peneliti dengan hasil penelitian sebelumnya antara lain Vasi Aryani, (2014)

1. Vasi Aryani, (2014), Skripsi, Universitas Mulawarman, Bontang, judul Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2008 Dikelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. Dengan hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut:

a. Menunjukkan bahwa sebagian besar program yang menjadi fokus dalam penelitian ini telah berjalan cukup baik, yang diterapkan melalui kebijakan Pemerintah Kota Bontang yang tertuang dalam Peraturan Daerah Bontang Nomor 3 tahun 2008 tentang pelayanan administrasi kependudukan;

b. Sebagai konsep awal dalam penerapan sistim administrasi kependudukan yang bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kota Bontang melalui perbaikan sistem pelayanan

administrasi kependudukan sekaligus pembebasan biaya dan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan kependudukan;

c. Melakukan analisis pelayanan kebijakan pemerintah Kota Bontang yang memfokuskan studi pada sektor pelayanan administrasi kependudukan, dan juga untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan kebijakan tersebut.

Persamaan, sama-sama melakukan penelitian yang berkenaan dengan administrasi kependudukan yang menuntun masyarakat secara umum dalam menertipkan kehidupan administrasi yang konfrehensif.

Perbedaan, adapan perbedaan yang terjadi disatu sisi peneliti melakukan aktifitas penerapan administrasi kependudukan sedangkan peneliti terdahulu lebih berorientasi pada titik berat penerapan pelayanan administrasi kependudukan di Bontang.

2. Okke wijayanti (2017), Skripsi, Universitas Lampung, pasarawan yang berjudul Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Pesawaran" penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pesawarang terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan sebagai berikut:

a. Menunjukkan bahwa dari empat indikator implementasi yang digunakan adalah tiga diantaranya sudah tercapai,yaitu indikator komunikasi, dispos isi dan struktur birokrasi. Sedangkan satu indikator yaitu sumber daya belum tercapai.[9]

Persamaan, sama-sama melakukan penelitian yang berkenaan dengan administrasi kependudukan yang membuat masyarakat akan sadar dalam pengadministrasian publik.

Perbedaan, adapun perbedaaan yang terjadi diantaranya peneliti melakukan efektifitas pelayanan administrasi kependudukan sedangkan penelitian terdahulu lebih fokus dalam penerapan empat indikator pelayanan publik dalam pengadministrasian di passawara.

3. Irma Suryani, (2016) jurnal, Universitas Makassar gowa, yang berjudul Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini adalah administrasi keterangan pindah dan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran yang berfokus dalam penerbitan surat keterangan kelahiran sebagai dasar pembuatan akte kelahiran. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut:

a. Bahwa pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan sudah cukup optimal, hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai

[9]Okke wijayanti, 2017. *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Pesawaran*

kantor kecamatan pattallassang secara transparansi memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan-persyaratan dokumen yang harus dilengkapi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan-pelayanan tersebut[10].

Persamaan, sama-sama melakukan penelitian tentang output dokumen administrasian kependudukan untuk menjamin indentitas seorang masyarakat.

Terdapat perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian, penelitian terdahulu lebih memfokuskan terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diteliti berdasarkan kebijakan yang ada didaerah masing-masing.

Sedangkan yang diajukan peneliti yaitu penelitian ini lebih berfokus pada penerapan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pegawai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Aceh Besar berdasarkan perda undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan "seluruh rangkaian kegiatan 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.

[10]Irma suryani, 2016. *Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Pattalassang Kabupaten Gowa*

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori pelayanan publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.[11]Selanjutnya menurut Prasojo menyatakan pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.[12]Selain itu agar pelayanan dapat memuaskan pelanggan, petugas yang melayani harus memenuhi empat kriteria pokok, yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu menyampaikan yang tepat
4. Keramah tamahan[13]

[11]Lukman Sapara, 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA-LAN Press, Hal-2

[12]Eka Prasojo, 2006. *Kinerja Pelayanan Publik:Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi Dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dsan Kependudukan*,Yakarta : Yappika.

[13]Moenir,1995. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : PT.bumi Aksara, Hal-12

a. Standar Pelayanan publik

Untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi dalam suatu lembaga maka terlebih dahulu kita harus melihat dari proses persyaratan dan tatat cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang diklaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan didisdukcapil itu sendiri. Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian oleh aparatur pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan diplubikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkanya Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang persyaratan dan tatat cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pada pasal 1 ketentuan umum sebagai berikut:[14]

Dalam Peraturan Presiden Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang persyaratan dan tatat cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil ini yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan, dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.
2. Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

[14] https://www.jogloabang.com/sosial/perpres-96-2018-persyaratan-tata-cara-pendaftaran-penduduk-pencatatan-sipil (16 januari 2020 pukul 11:48)

3. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
4. Warga Negara Indonesia yang selanjutnya disingkat WNI adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan Undang-Undang sebagai WNI.
5. Orang Asing adalah orang yang bukan WNI.
6. Nomor Induk Kependudukan yang selanjutnya disingkat NIK adalah nomor identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal, dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia.
7. Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga.
8. Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan cip yang merupakan identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
9. Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 (tujuh belas) tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
10. Dokumen Perjalanan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara, perserikatan bangsa-bangsa, atau organisasi internasional lainnya untuk melakukan perjalanan antarnegara yang memuat identitas pemegangnya.
11. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia adalah paspor Republik Indonesia dan surat perjalanan laksana paspor Republik Indonesia.
12. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai satu kesatuan.
13. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri.
14. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut Disdukcapil Kabupaten/Kota adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota selaku instansi pelaksana yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan.
15. Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut UPTD Disdukcapil

Kabupaten/Kota adalah unit pelayanan urusan Administrasi Kependudukan di tingkat kecamatan atau yang disebut dengan nama lain yang berkedudukan di bawah Disdukcapil Kabupaten/Kota.

16. Perwakilan Republik Indonesia adalah Kedutaan Besar Republik Indonesia, Konsulat Jenderal Republik Indonesia, dan Konsulat Republik Indonesia.[15]

b. Komponen-Komponen penyelenggaran pelayanan dan Unsur-unsurnya

Standar pelayanan dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan, undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dengan membangun sistimatika denghan mewajibkan kepada para penyelenggaraan pelayanan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayana. Dalam peraturan pasal 21 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ini dijelaskan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi, sebagai berikut:

1. Dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggeraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Sarana dan prasarana adalah fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan

[15] ibid

7. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
8. Sarana, prasarana/fasilitas, adalah peralatan yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. [16]
9. Komponen pelaksanaan, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
10. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja.
11. Penangganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penangganan pengaduan dan tindak lanjut.
12. Jumlah pelaksanaan, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayana adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuaidengan standar pelayanan.[17]

Dalam pelaksanaannya standar pelayanan menjadi sebuah acuan bagi para pelaksanaan pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Selain itu, standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh unit pelayanan publik harus dipublikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mempunyai gambaran jelas mengenai keadaan pelayanan ditempat tersebut, mekanisme, prosedur waktu pelayanan biaya dan lain yang disediakan oleh unit pelayanan publik.[18]

Dengan dipublikasi standar pelayanan,masyarakat bisa mengetahui baik buruknya pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan tidak sesuai

[16]Jones,1996. *Invesment Analysis And Manajment*, singapore: Fifth edition, Hal-114
[17]Ibid
[18]Mukarom Zaenal,2015.Manajemen Pelayanan Publik,Bandung: Pustaka Setia, Hal-119

dengan standar pelayanan yang dipublikasikan, masyarakat berhak untuk protes atau melaporkan unit pelayana publik yang bersangkutan, baik kepada unit pengawasan maupun melalui layanan pengaduan yang disediakan unit tersebut.

Sebelum mempublikasikan, penyelenggaraan pelayanan publik juga diwajibkan untuk menyusun Maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis berisi keseluruhan perincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Dengan adanya Maklumat pelayanan ini berarti unit penyelenggaraan pelayanan publik membuat janji untuk menepati segala apa yang ada dalam standar pelayanan.Hal ini memberikan kekuatan hukum bagi masyarakat apabila unit pelayanan publik tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada.[19] Adapun beberapa unsur yang harus di perhatikan dalam pelayanan yaitu sebagai beriku: [20]

1. Waktunya semakin singkat
2. Mutunya semakin baik
3. Biayanya semakin murah.

c. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat ini bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi

[19]*Ibid*

[20]Kencana Inu Syafii,2011. *Manajemen Pemerintahan, Bandung: Pustaka Reka Cipta,* Hal-*75*

berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap wajar dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian poltan sinambela, mengemukakan asas-asas pelayanan dalam pelayanan publik diantaranya yaitu:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerimaan pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.[21]

Ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Empati dengan masyarakat.pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggaraan jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

2. Pembatasan prosedur. Prosedur dirancang sependek mungkin agar konsep *one stop service* benar-benar diterapkan.

3. Kejelasan tata cara pelayanan.Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna pelayanan

4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi, sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin

[21]Poltan Litjan Sinambela, dkk 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Implementasi* Jakarta: Bumi Aksara Hal-18

dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangannya. Dengan demikian tidak ada duplikasi tugas dan kekosongan tugas.

6. Trasparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan,harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelasdan tidak meresahkan masyarakat.

8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien

9. Maksimalisasi masa berlakunya izin, untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, masa berlakunya harus ditetapkan selama mungkin.

10. Kejelasan hak dan kewajiban *provider* dan masyarakat,harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektivitas penangganan keluhan, pelayanan yang baik harus menghindari terjadinya keluhan. Jika muncul keluhan, harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.[22]

[22]Fitrah Nur Cahaya,2016. *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Dikecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo*, Hal-19

d. Faktor yang mempengaruhi pelayanan

Pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdayaguna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Ada enam faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan, antara lain:

1. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya.[23] Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:

[23]Monier, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta:Bumi Aksara, Hal-88

1. Kewenangan
2. Pengetahuan danpengalaman
3. Kemampuan bahasa
4. Pemahaman pelaksanaan
5. Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja

3. Faktor organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

4. Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

6. Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung

utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan sehingga dapat menghemat waktu
2. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
3. Ketepatan susunan yang baik dan terjamin
4. Menimbulkan perasaan nyaman bagi orang yangberkepentingan
5. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.[24]

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi: faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah ditentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

[24]*Ibid* Hal-89

2. Teori Administrasi

a. Pengertian Administrasi Kependudukan

Untuk memperoleh gambaran lebih jelas, berikut disampaikan beberapa pengertian tentang administrasi, menurut sondang dan P. Siagian administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasianalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.[25]

Menurut J. Wayong juga dalam bukunya Fungsi Administrasi Negara mengemukakan bahwa ”Administrasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengendalikan suatu usaha (pemerintah) agar tujuan tercapai.”[26] Dari pengertian-pengertian diatas tampak bahwa kegiatannya dilakukan tidak terbatas pada ketata usahaan, akan tetapi meliputi keseluruhan kegiatan atau rangkaian kegiatan pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama. Kegiatan atau rangkaian kegiatan itu merupakan proses tentang bagaimana sesuatu dilakukan sebagai usaha melaksanakan keputusan-keputusan yang telah diambil dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

---

[25]Sonda & Siagian, 2008. *Filsafat Administrasi*, Jakarta: Bumi Aksara, Hal-16
[26]J. Wayong 1961. *Fungsi Administrasi Negara*,Jambatan: Jakarta, Hal-22

Pelaksanaan Administrasi Kependudukan diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang dibidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan public yang profesional.
2. Meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan secara pembangunan nasional, regional, serta lokal.
5. Mendukung pembangunan Adminstrasi Kependudukan .[27]

Pelaksanaan Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk:

1. Memberi keabsahan identitas dan kepastian Hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk;
2. Memberi perlindungan status hak sipil penduduk;
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, muktahir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya;
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu;
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.[28]

[27]Agus Ultrianto, 2010. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Satu Pintu Pekan Baru*: UPTD Kecamatan Tampan, Hal-23

[28]Ibid

b. Unsur-unsur Administrasi

Untuk mencapai suatu tujuan tertentu, kelompok orang yang bekerja sama memerlukanseperangkat instrumen yang saling terkait dan bersinergi. Seperangkat instrumen tersebut berwujud sejumlah unsur yang mutlak harus ada. Artinya tanpa unsur-unsur tersebut, tujuan yang telah ditetapkan atau yang dikehendaki tidak akan tercapai.

Unsus-unsur administrasi adalah sebagai berikut:

1. Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentukarena organisasi merupakan wadah(tempat)pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya beberapa aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan
2. Manajemen hakikat manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu, manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen itu sendiri.
3. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan (informasi) dari seseorang (comunnicant) kepada orang lain (comunicator) melalui suatu saluran/media (channel). Kelompok orang yang tergabung dalam suatu organisasi perlu melakukan komunikasi dengan pihak

lain (didalam/diluar) dalam usaha kerjasama mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Kepegawaian merupakan sekelompok orang yang tergabung dalam proses kerjasama pada suatu organisasi hanya akan menjadi kumpulan orang yang tidak bermanfaat jika jika tidak dilakukan pengaturan-pengaturan tertentu siapa mengerjakan apa. Rangkaian aktivitas menyusun dan mengatur pemanfaatan orang-orang (pegawai) yang diperlukan dalam usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu merupakan aktivitas kepegawaian yang menjadi unsur penting dalam administrasi.
5. Keuangan Setiap tujuan yang ingin diraih memerlukan sejumlah uang dana.Tanpa kesediaan dana, sejumlah/seluruh kebijakan dan program tidak akan terlaksana yang berarti pulatidak tercapainya tujuan unsur keuangan dalam administrasi merupakan rangkaian aktivitas yang berkaitan segi-segi pembiayaan (keuangan) dalam usaha kerjasama pencapaian tujuan tertentu.
6. Pembekalan merupakan sumber daya penting untuk mendukung pencapaian tertentu. Pembekalan berupa sejumlah barang kebutuhan/peralatan yang diperlukan guna mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Rangkaian aktivitas merencanakan, mengadakan, mengatur pemakaiannya, penyimpana pengendalian, perawatan dan penghapusan barang-barang keperluan kerja dalam

usaha kerja sama pencapaian tujuan tertentu merupakan kegiatan-kegiatan penting dalam administrasi.

7. Tata usaha Merupakan kegiatan pencatatan, pengolahan,pengumpulan, pemberian nomor/kodesurat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/institusi dalam upaya kerjasama mencapai tujuan tertentu.
8. Hubungan masyarakat (humas) merupakan salah satu upaya untuk menjagaeksistensi melalui penciptaan hubungan baik dan dukungan masyarakat sekeliling terhadap usaha kerjasama yang sedang dilakukan tersebut. Tanpa dukungan dan hubungan baik dengan masyarakat sekeliling, tujuan tidak akan tercapai.[29]

Terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk memahami teori integratif yaitu pendekatan poses dan lingkungan serta pendekatan kultural. Pendekatan integratif yang peneliti lakukan yaitu pendekatan proses dan lingkungan, yaitu teori integratif yang berusaha untuk menggambarkan kompleksitas proses organisasi yang dipengaruhi oleh faktor internal organisasi dan lingkungan ekstrernal untuk pengukuran efektivitas organisasi. Pendekatan integratif muncul karena organisasi melaksanakan berbagai jenis kegiatan dalam menghasilkan bermacam-macam output sehingga pengukuran efektifitas lebih tepat apabila dila kukan dengan menggunakan banyak kriteria dalam pelayanan

[29]Syafri wirman, 2012 .*Studi Tentang Administrasi Publik*, PT Aelora Aksara Pratama: Erlangga, Hal-13

administrasi.[30] Pengukuran dalam pendekatan integratif mencangkup keseluruhan kegiatan yang dilakukan baik dari sisi sumber (input), efisiensi proses dan keberhasilan dalam mencapai sasaran (ouput). Berdasarkan hasil di lapangan menunjukkan bahwa di Disdukcapil ini dari aspek teknologi tidak terintegratif karena sistem dalam pembuatan perekaman terpisah-pisah, kesenjangan digital serta kurangnya keamanan informasi yang berdampak kepada rendahnya kepercayaan publik, pelayanan publik tidak optimal, penggunaan anggaran tidak efektif dan efisien.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan perangkat daerah sebagai unsur pelaksanaan urusan kegiatan Administrasi Kependudukan Kabupaten Aceh Besar dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas kependudukan bertugas membantu bupati melaksanakan tugas umum pemerintahan di bidang pelayanan pencatatan sipil, dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.

Adapun persyaratan di Disdukcapil mengenai pengurusan KTP dan sekarang ini menjadi E-ktp adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan E-ktp
    1. Berumur 17 tahun keatas
    2. Surat pengantar/formulir dari geucik
    3. Ijazah terakhir
    4. Kartu keluarga

[30]http://pakarkomunikasi.com/teori-integratif-dalam-komunikasi-organisasi

5. Akte kelahiran

6. Pas foto ukuran 3x4 1 lembar berwarna.

2. Perpanjang E-ktp

1. Surat pengantar dari geucik

2. Kartu Keluarga

3. E-ktp yang telah habis masa berlakunya

1. Penerbitan E-ktp baru bagi orang asing yang memiliki izin tinggal tetap:

1. Berumur 17 tahun keatas atau sudah pernah menikah

2. Surat pengantar dari RW

3. Akta nikah bagi pendudukyang belum berumur 17 tahun

4. Akte kelahiran

5. Paspor

6. Izin tinggal

7. Surat keterangan catatan kepolisian

3. KTP rusak/hilang

1. Surat pengantar dari RW

2. Surat keterangan hilang dari kepolisian

3. KTP yang rusak

4. Kartu keluarga

4. Penerbitan E-ktp

    1. Surat pengantar dari RW
    2. Surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting
    3. Kartu keluarga
    4. KTP Lama[31]

1) Pencatatan sipil

1. Akte kelahiran

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa "Pencatatan kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk pada instansi pelaksana tempat terjadinya peristiwa diubah menjadi wajib dilaporkan oleh penduduk pada Instansi pelaksana tempat penduduk berdomisili". Padsa pencatatatan kelahiran pada dasarnya diklasifikasi atas akte kelahiran umum, kelahiran istimewa dan kelahitran dispensasi.

Pencatatan kelahiran yang sebelumnya berdasarkan atas asa peristiwa, sejak ditetapkannya undang-undang ini berubah menjadi berdasarkan atas domisili, sehingga pencatatan dilakukan pada instansi pelaksanan sesuai dengan domisili pelapor.

[31]Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil 26 januari 2019

Sebagai warga negara sebuah akte kelahiran mempunyai manfaat yang besar serta kegunaan dari sebuah akte kelahiran ini di kemudian hari. Bagi para orang tua mengetahui bagaimana cara mengurus akte kelahiran atau pun cara membuat akte kelahiran juga penting. Walaupun di negara kita satu hal yang tak bisa dipungkiri calo pengurusan akte semacam ini juga banyak.

Tetapi bila kita orang tua mengurus pembuatan akte kelahiran adalah hal yang mudah dan tidaklah sulit bila dilakukan sendiri.Yang dimaksud dengan pengertian akte kelahiran adalah akta yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 (enam-puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi, hal inilah yang dimaksud batas waktu yang ditetapkan dengan ketentuan hukum yang berlaku dalam pembuatan akta kelahiran.

Hal ini termasuk dalam akte catatan sipil yang penting dimiliki oleh setiap warga negara. Termasuk salah satunya adalah akte kelahiran ini. Pengurusan akta kelahiran ini sebaiknya dilakukan oleh para orang tua sebelum 60 hari. Karena sebelum 60 hari maka biaya pembuatan akta kelahiran adalah gratis dan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat. Karena manfaat akte kelahiran ini begitu besar untuk keperluannya seorang anak di kemudian harinya.[32]

[32] Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil 28 januari 2019

Adapun persyaratan pengurusan akte kelahiran yaitu sebagai berikut:

1.Mengisi formulir(S1.03)

2. Syarat Keterangan Kelahiran dari rumah sakit/polindes puskesmas
3. Foto copy E-ktp kedua orang tua yang telah dilegalisir
4. Foto Copy Kartu Keluarga (KK)
5. Foto Copy Akta /buku nikah yang telah dilegalisir oleh kantor urusan agama (KUA)
6. Foto Copy Rapor SD/MIN yang telah dilegalisir oleh kepala sekolah
7. Foto copy ijazah SD/SMP atau SMA
8. Berkas tersebut dimasukkan ke dalam sebuah MAP serta tulis nama, alamat dan no HP.[33]

Menurut Peraturan Bupati Aceh Besar nomor 11 Tahun 2017 paragraf 3 bidang pelayanan pendaftaran penduduk pasal 10 menyatakan bahwa Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan urusan ketatausahaan dinas
2. Pelaksanaan kegiatan perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Pengorganisasian kegiatan penyusunan rencana program kerja tahunan
4. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5. Pelayanan Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
6. Pengelolaan data Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berskala kabupaten.
7. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
8. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang di berikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.[34]

[33]ibid

[34]Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil

Dalam menyelenggarakan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai kewenangan sebagaimana dimaksudkan pasal 5 paragraf 1 bagian pemerintahan undang-undang 32 Tahun 2004:

1. Melaksanakan koordinasi penyelenggaraan Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Menyusun petunjuk teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Membina dan melakukan sosiolisasi di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4. Melimpahkan sebagian tugas kepada Kecamatan dan gampong untuk menyelenggarakan urusan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas tugas pembantuan
5. Menerbitkan dokumen atau akta di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.[35]

3. Teori Sumber Daya Manusia

Menurut Werther dan Davis dalam Sutrisno (2009:1) pengertian sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Timbulnya kebutuhan untuk membantu organisasi dalam melaksanakan tujuannya merupakan profesionalisme dalam bekerja. Kebutuhan akan profesionalisme menunjukkan bahwa semakin berperannya sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi. Fungsi Sumber Daya Manusia

Beberapa fungsi sumber daya manusia dijelaskan secara lengkap yaitu sebagai berikut:[36]

1. Sebagai Tenaga Kerja

Tenaga kerja disebut juga ‘man power’ merupakan seluruh penduduk yang memiliki usia siap kerja (produktif). Tenaga kerja mempunyai kemampuan untuk memberikan jasa setiap satuan waktu yang berguna untuk menghasilkan produk berupa barang maupun jasa yang dapat bermanfaat bagi dirinya sendiri atau orang lain

[35]Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil 2019
[36] https://jagad.id/sumber-daya-manusia-materi-pengertian-fungsi-dan-contoh/

2. Sebagai Tenaga Ahli

Sumber daya manusia dapat berfungsi sesuai bidang dan kemampuannya salah satunya adalah sebagai tenaga ahli bagi suatu perusahaan atau negara.

2. Sebagai Pemimpin

Sumber daya manusia yang mempunyai kapasitas lebih besar dengan skill dan pengalaman yang mumpuni dapat berfungsi sebagai pemimpin bagi suatu golongan, perusahaan, maupun organisasi.

4. Sebagai Tenaga Usahawan

Sumber daya manusia yang dapat menjadi tenaga usahawan adalah mereka yang dapat melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan kemandirian dalam rangka menciptakan suatu produk baru yang bermanfaat bagi orang banyak maupun lingkungannya.

5. Berfungsi dalam Pengembangan IPTEK

Sumber daya manusia juga mempunyai fungsi utama dalam penemuan dan pengembangan ilmu sehingga dapat digunakan untuk kemajuan dirinya sendiri, lingkungan, dan orang lain termasuk perusahaan ataupun organisasi.

Adapun Komponen- komponen Sumber Daya Manusia adalah sebsgai berikut:

1. Pengusaha, ialah setiap orang yang menginvestasikan modalnya untuk memperoleh pendapatan dan besarnya pendapatan itu tidak menentu tergantung pada laba yang dicapai perusahaan tersebut.
2. Karyawan, ialah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu (sesuai perjanjian).
3. Pemimpin, ialah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan.

4. Teori Organisasi

Menurut Lubis dan Husaini (1987), teori organisasi adalah sekumpulan ilmu pengetahuan yang membicaraan mekanisme kerjasama dua orang atau lebih secara sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Teori organisasi adalah disiplin ilmu yang mempelajari struktur dan desain organisasi. Teori organisasi menunjuk aspek-aspek deskriptif maupun perspektif dari disiplin ilmu tersebut. Teori organisasi menjelaskan bagaimana organisasi sebenarnya distruktur dan menawarkan tentang bagaimana organisasi bisa dikonstruksi guna meningkatkan keefektifan organisasi (Stephen P. Robbins, 1994).

Dari pengertian teori dan organisasi maka dapat dipahami bahwa definisi teori organisasi berfungsi menjelaskan kegiatan dan dinamika kerjasama organisasi dan memberikan tuntunan dalam pengambilan keputusan berdasarkan prediksi akibat pengambilan keputusan tersebut.[37]Oganisasi adalah kemampuan untuk memanfaatkan kapasitas mental dari semua anggotanya guna menciptakan sejenis proses yang akan menyempurnakan organisasi, sedangkan organisasi menurut Senge adalah sebagai berikut:

"Organisasi adalah di mana orang-orangnya secara terus-menerus mengembangkan kapasitasnya guna menciptakan hasil yang benar- benar mereka inginkan, di mana pola-pola berpikir baru dan berkembang dipupuk, aspirasi kelompok diberi kebebasan, dan orang- orang secara terus-menerus belajar mempelajari (learning to learn) sesuatu secara bersama"

Burky dan Perry menyebutkan bahwa organisasi adalah sebuah kesatuan yang terdiri dari sekelompok orang yang bertindak secara bersama- sama dalam rangka mencapai tujuan bersama. Berdasarkan beberapa pengertian di atas, paling tidak definisi organisasi terdiri dari :

1. Orang orang/sekumpulan orang
2. Kerjasama
3. Tujuan bersama

Dapat dikatakan bahwa yang dimaksud organisasi adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk suatu tujuan bersama dan terikat secara formal. Organisasi adalah suatu kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan dan mau terlibat dengan peraturan yang ada, atau organisasi ialah suatu wadah atau tempat untuk melakukan kegiatan bersama, agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

[37] https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-teori-organisasi/116621/3

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Pendekatan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dimana penelitian mengumpulkan data menggunakan teknik purposive sampling.

B. Fokus Penelitian

Salah satu asumsi tentang gejala dalam penelitian kuantitatif adalah bahwa gejala dari suatu objek itu sifat tunggaldan parsial. Dengan demikian berdasarkan gejala tersebut peneliti kuantitatif dapat menemukan variable-variabel yang akan di teliti. Dalam pandangan penelitian kualitatif, gejala itu bersifat holistik (Meyeluruh tidak dapat di pisah-pisahkan), sehingga peneliti kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan fariabel penelitian , tetapi keseluruhan situasi social yang di teliti yang meliputi aspek tempat (plase), pelaku (actor) dan aktivitas (activity) tentang berinteraksi secara sinergis.

Dalam mempertajam penelitian, peneliti kualitatif menentapkan focus. Spradley menyatakan bahwa "A focused refer to single cultural domain or a few related dominains" maksudnya adalah bahwa, focus itu merupakan domain yang terkait dari situasi social. Dalam penelitian kualitatif, penentuan focus dalam skripsi lebih di dasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan di peroleh dari situasi social (lapangan).

Kebaruan informasi itu biasa berupa upaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi social, tetapi juga ada keinginan untuk menghasilkan hipotesis atau ilmu baru dari situasi social yang di teliti. Fokus yang sebenarnya dalam penelitian kualitatif di peroleh setelah peneliti melakukan grand tour observation dan grand tour question atau yang di sebut dengan penjelajahan umun. Dari penjelajahan umum ini peneliti akan memperoleh gambaran umum menyeluruh yang masih pada tahap permukaan tentang situasi social. Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, Maka di perlukan pemilihan fokus penelitian. Spladley dalam sanapiah faisal (1988) mengemukakan empat alternative untuk menetapkan fokus yaitu :

1. Menetapkan fokus pada permasalahan yang di sarankan oleh informal
2. Menetapkan fokus berdasarkan domain-domain tertentu organizing domain
3. Menetapkan fokus yang memiliki nilai temuan untuk pengembangan iptek
4. Menetapkan fokus berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori-teori yang telah ada.[1]

[1] https://hamiddarmadi.com/2011/04/masalah-fokus-judul-penelitian-dan.html

Berdasarkan hasil pengayaan di lapangan bahkan sampai pada perolehan berkali-kali terdapat dimensi-dimensi menarik di lapangan, sehingga dari banyaknya dimensi tersebut untuk pembatasan lingkup penelitian maka perlu ditentukan fokus penelitian yaitu tentang pelayanan administrasi kependudukan melalui pendekatan integratif yang diharapkan serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar. Dari fokus tersebut dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan administrasi melalui pendekatan integratif pada Dinas Kependudukan dean Catatan Sipil Kabupaten Aceh Besar;

Tabel 3.1
Dimensi dan Indikator Pelayanan Administrasi

No.	Dimensi	Indikator
1.	Administrasi Kependudukan	a. Kependudukan b. SOP
2.	Koordinasi	a. Integritas b. Sosialisasi

Sumber : Pasal 18 ayat 2 Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang pelaksanaan UU 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kepedudukan.

2. Bagaimana Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan melalui pendekatan integrati pada Dinas Kependudukan dean Catatan Sipil Kabupaten Aceh Besar;
3.

Tabel 3.2
Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi	Indikator
1.	Kewenangan	a. pendelegasiaan b. kapabelitas
2.	Penugasan	a. Kemampuan b. SDM

Sumber : pasal 1 dan 2 ayat 3 Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian sebagai objek yang dipilih oleh peneliti dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahapan yang sangat dominan dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah dalam melakukan penelitian.

Dalam penentuan lokasi penelitian ini, akan dilakukan pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar agar dapat memahami, mendalami maupun mengetahui kondisi rill dilapangan dengan memfokuskan diri " Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Pendekatan Integratif pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar.".

Penelitian ini juga mengandung makna suatu tindakan yang dilakukan terhadap objek penelitian dengan kebutuhan ideal untuk mendapatkan hasil yang diinginkan dan disesuaikan dengan permasalahan yang dapat memahami secara nyata terhadap lokasi penelitian sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian, yang dipilih lebih ideal agar dapat dijadikan objek penelitian pada Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Pendekatan

Integratif pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar, sekaligus menggali data, informasi, data dan fakta lapangan agar dapat melengkapi kebutuhan penelitian lapangan;

2. Lokasi penelitian, sebagai lahan terjalinnya komunikasi transaksi ilmu pengetahuan yang bersifat didaktik metodik (belajar mengajar) sehingga melahirkan regenerasi yang terdidik dalam kancah persaingan yang kompetitif;

3. Lokasi penelitian, agar dapat mengamati dan meneliti Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Pendekatan Integratif pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar sehingga keberadaan keterpaduan suatu pelayanan administrasi yang digalakkan oleh masyarakat dan jauh dari keterbatasan sarana dan prasaranan dan lain sebagainyan yang digunakan oleh penyelenggaran pelayanan publik.

4. Lokasi penelitian, mampu memberikan jaminan keamanan, kenyamanan bagi masyarakat dalam mengenyam administari kependudukan.

Sejalan dengan perkembangan penelitian yang tumnbuh dan berkembang secara konsisten di zaman modern ini dengan memanfaatkan informasi tehknologi sebagai sarana, oleh karenanya penting sekali bagi seseorang peneliti untuk memahami kondisi lapangan yang dituju sebagai focus agar mampu menjadikan diri sebagai peneliti yang handal dan profesional sehingga data dan informasi yang diperolehpun lebih up date sesuai perancangan yang dibuat selaku instrument penelitian.

Lokasi penelitian berada jantho Kabupaten Aceh Besar. Dimana Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Disdukcapil berada di tengah

perdesaan. Kondisi wilayah ini ditempatkan kawasan perkantoran, peneliti memilih lokasi tersebut berkaitan dengan banyaknya permasalahan, dikarenakan rusaknya jaringan secara nasional, krisinya tinta dan blangko KTP yang terjadi di Kabupaten Aceh Besar terkait pelayanan administrasi kependudukan, dalam kesiapannya hasil produk jasa yang membutuhkan waktu 2 minggu, kendala itu yang merupakan masalah yang menonjol sebagaimana masalah pelayanan itu sangat penting untuk menciptakan efektifitas dalam pelayanan yang masyarakat sangat diinginkan. Waktu penelitian, peneliti menyelesaikan penelitian ini selama lebih kurang 2 bulan, dari bulan Januari sampai bulan Februari 2019.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis dan sumber data diklasifikan dalam 2 (Dua) katagori yaitu Kualitatif dan kuantitatif, namun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Adapun pemahaman dari keduanya sebagai berikut:

a. Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka dengan orientasi pada gambaran umum obyek penelitian, berupa sejarah singkat berdirinya, letak geografis obyek dan lain sebagainya. Menurut Denzim dan Lincoln dalam Ahmadi (2016: 14) menyebutkan sebagai berikut:

> Kata kualitatif menyatakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji atau diukur dengan setepat-tepatnya, dalam istilah-istilah kuantitas, jumlah, intensitas atau frekuansi. Para peneliti kualitatif menekankan sifat realkitas yang dikonstruk secara sosial, hubungan yang intim antara penelitidan apa yang distudi dan kendala-kendala situasional yang membentuk inkuiri. Para peneliti yang demikian menekankan inkuiri yang bermuatan nilai (value-laden).

b. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam hal ini data kuantitatif yang berorientasi pada statistik, tabulasi Jumlah guru, siswa, jumlah sarana dan prasarana, dan hasil angket.

2. Sumber Data.

Jenis dan Sumber Data penelitian dilapangan dilakukan sesuai fokus penelitian sehingga peneliti mampu memfokuskan diri terhadap objek dengan memanfaatkan data primer dan data skunder yang dibutuhkan sebagai berikut:

a. Data primer.

Secara umum data primer sebagai suatu aktifitas peneliti untuk memperoleh data dilapangan sesuai kebutuhan fokus penelitian yang didasarkan pada observasi langsung (pengamatan langsung), dilapangan atau melakukan wawancara dengan Informan dan analisa dokumentasi. Menurut Sugiyono (2013: 308) menyebutkan sebagai berikut:

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu metode observasi, metode wawancara dan metode wawancara.

Hal ini dilakukan agar adanya kepastian hasil terhadap data /informasi yang diperoleh dilapangan terhadap Pelayanan Administrasi

Kependudukan Pendekatan Integratif pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar. Dalam kerangka acuan dari data primer sebagaimana pendapat pendapat Sugiyono (2012: 308) menyebutkan bahwa "Sumber data yang langsung diberikan data kepada pengumpul data".

b. Data sekunder;

Sebagai tindak lanjut dari pendataan yang digunakan dalam penelitian ini data sekunder sebagai data atau informasi yang diperoleh peneliti dari obejek penelitian berupa dokumen-dokumen resmi yang dimiliki pemerintah, peraturan-peraturan, buku-buku, petunjuk, majalah atau risalah dan dokumen lainnya berupa petunjuk pelaksanaan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan pendekatan integratif pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar.

Adapun pendapat para ahli terhadap jenis dan Sumber data penelitian sebagaimana ungkapan Lofland dalam Moleong (2014: 157) menyebutkan bahwa "Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lainnya". Akan tetapi dalam pemahaman sumber data sekunder sebagaimana pandangan Sugiyono (2013: 308) menyebutkan bahwa "Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data semisal lewat dokumen atau orang lain".

E. Informan Penelitian

Informasi penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian sesuai dengan kebutuhan dan keakuratan sebagai dengan harapan peneliti. Informasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi. Oleh karena itu, catatan lapangan disusun berdasarkan hasil pengamatan (observasi), wawancara dan dokumentasi.

Pada dasarnya informan penelitian merupakan objek penting dalam sebuah penelitian, dengan mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan sehingga sebagaimana menurut pandangan Moleong (2014: 132) menyebutkan sebagai berikut "Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian".

Demikian pula teknik-teknik koleksi data penelitian kualitatif sesuai pandangan Andi (2011: 147) menyebutkan sebagai bahwa "Informan adalah orang yang diperkirakan menuasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian".

Dari pemahaman informan maka adanya terjadi komunikasi yang berlangsung terus menerus secara feedback (umpan balik), dalam hal ini karena informan merupakan orang yang terlibat langsung dalam kegiatan yang akan diteliti dan langsung diambil dari sumbernya. Dengan demikian informan penelitian secara langsung memudahkan peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang diinginkan tanpa mengorbankan waktu yang lebih banyak secara

personal. Apabila informasi telah cukup memadai maka informan penelitian tidak perlu lagi diperbesar.

Adapun informan yang dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian ini berkaitan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pandekatan Integratif pada Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)Kabupaten Aceh Besar adalah sebagai berikut:

> Informan ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependuduan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Penelitian menggunakan teknik wawancara mendalam dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kadisdukcapil Sekdisdukcapill, Kasubbag Data, Kasubbag Kependudukan/capil, Masyarakat (KTP dan Capil) untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan pengadministrasian Disdukcapil, Sehingga wawancara yang dilakukan oleh peneliti semua berjumlah 6 orang.

Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan sejumlah pertanyaan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara yang dilakukan terkait asas-asas pelayanan dan lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani.

Tabel 3.3
Informan penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kadisdukcapil	1 (satu) orang
2	Sekdisdukcapill	1 (satu) orang
3	Kasubbag Data	1 (satu) orang
4	Kasubbag Kependudukan/capil	1 (satu) orang
5	Masyarakat a. KTP b. Capil	2 (dua) orang
	Jumlah	6 (tujuh) orang

Sumber: Data diolah tahun 2019

Peneliti memilih informan diatas karena berdasarkan pengamatan peneliti bahwa di Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar para informan tersebut lebih mengetahui informasi-informasi tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil tersebut yang optimal dalam pengurusan pengadministrasian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada dasarnya memegang peranan penting dalam mendapatkan informasi dan data-data penelitian. Hal tersebut sebagaimana Sugiyono (2013: 224) menhyebutkan bahwa "Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data".

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Dalam kajian ini penulis melakukan studi pendahuluan langsung ke lapangan guna mendapatkan data yang akurat dan informasi yang objektif di dalam pelaksanaan yang dilakukan dalam penelitian dimana segala aspek harus di kaji dengan baik dan sesuai dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi.

   Observasi adalah pengamatan langsung terhadap kegiatan perencanaan program, pelaksanaan rencana kerja, serta pengawasan oleh kepala Disdukcapil terhadap kinerja Disdukcapil. Teknik pengamatan atau Observasi, sebagaimana pendapat Hadi dalam Sugiyono (2013: 226) menyebutkan bahwa "Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan".

   Observasi menggunakan intrumen pedoman observasi akan dipergunakan sebagai pelengkap data yang terhimpun melalui wawancara dan dokumentasi sebagainma pendapat Sugiyono (2013: 203) menyebutkan bahwa "Metode observasi ialah suatu teknik mengumpulkan data dimana penyelidik mengadakan pengamatan langsung (tanpa perantara alat) terhadap gejala-gejala objek yang dimiliki". Observasi

merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Observasi awal yang peneliti lakukan yaitu peneliti melihat hanya sebatas pengamatan melalui permulaan dengan pandangan atas proses pelayanan pengadministrasian penduduk yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar menunjukkan bahwa pelayana yang dilakukan oleh pegawai sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkann pada disdukcapil itu sendiri seperti proses pembuatan E-ktp dan akte kelahiran.

Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pengamatan yang dilakukan terkait asas-asas pelayanan yaitu waktu penyelesaian sarana dan prasarana yang terdapat pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan, mempunyai jaminan tepat waktu

pelayanan, tidak mempunyai jaminan kepastian biaya (gratis), mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah.

2. Wawancara

Wawancara sebagai tindakan yang dilakukan secara mendalam (deep interview) dengan Ketua tim pengawasan pusat dan Kepala Disdukcapil, sedangkan penetapan sebagai Informan dilakukan sesuai dengan pola purposive sampling (pemilihan informan yang dilakukan dengan sengaja dan ditetapkan oleh peneliti sesuai dengan kebutuhan). Dalam penggunaan teknik wawancara, sebagaimana menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013: 225) menyebutkan bahwa "Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontruksikan makna dalam suatu topik tertentu".

Hal ini haruslah dilakukan secara mendalam agar kita mendapatkan data yang valid dan detail. Dengan demikian hasil wawancara ini akan diolah secara bersama dengan hasil observasi sehingga Moleong (2014: 83) menyebutkan sebagai berikut:

Wawancara yang dilakukan untuk menginstruksikan mengenai kejadian, kegiatan, dan lain-lain dengan mengkontruksikan kebulatan-kebulatan yang dialami pada masa lalu, memproyeksikan kebulatan yang telah diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang, serta. menverifikasi dengan mengubah dan memperluas informasi yang

diperoleh dari orang lain dengan menggunakan triangulasi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan.

Data hasil wawancara dalam penelitian ini merupakan data primer, Dalam mengolah dan mengintepretasikan. Hasil penelitian dilengkapi dengan data hasil observasi dan dokumentasi.

3. Studi dokumentasi.

Studi dokumentasi digunakan untuk mengkaji dokumen-dokumen yang ada, dan/atau dibuat, baik dalam bentuk peraturan perundang-undangan, dan dokumen-dokuemen lain (suarat, notulen, surat kepiutusan dan lain sebagainya) yang dirasa perlu untuk melengkapai data penelitian. Menurut Sugiyono (2012: 226) menyebutkan bahwa "Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu".

Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Data dari dokumentasi ini dipergunakan untuk mendukung data primer yang telah terhimpun melalui wawancara. Maleong (2014:181) menyebutkan bahwa "Teknik dokumenter adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip¬arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil, atau hukum ¬hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian".

Adapun pengumpulan data secara garis besar dalam suatu penelitian dilakukan melalui 3 (tiga) tahapan sebagaimana pandangan Moleong (2014: 174) menyebutkan bahwa "Tahap orientasi, tahap eksplorasi dan tahap member check". Supaya wawancara tetap berlangsung dalam konteks yang diharapkan, peneliti menggunakan pedoman wawancara dengan pertanyaan-pertanyaan yang terbuka.

G. Teknik Analisa Data

Dalam teknik analisa data pada suatu penelitian kualitatif dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber sehingga dalam kaitan itu sebagaimana pendapat Sugiyono (2013: 335-336) menyebutkan sebagai berikut:

> Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Demikian pula sebagaimana pendapat Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013: 337-338) menyebutkan bahwa "Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data".

Dengan demikian maka, bila jawaban yang diwawancarai telah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan kembali sampai tahap tertentu hingga diperoleh data yang solid dan dianggap kredibel. Pengolahan data yang terkumpul melalui wawancara, observasi, dan

dokumentasi dalam penelitian ini yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Admisistrasi Kependudukan Melalui Pendekatan Integratif pada Dinas Kependudukan dan Catata Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Besar.

Adapun langkah-langkah yang telah disebutkan dalam prosedur penelitian di atas merupakan pedoman untuk melakukan analisis dan menafsirkan data sehubungan dengan permasalahan. Sebelum pengambilan kesimpulan akan dilakukan verifikasi data untuk memastikan kebenaran terhadap kesimpulan akhir dalam penelitian ini.

Menurut Miles dan Humberman dalam Saldana (2014: 31-33) menyebutkan bahwa "Didalam analisis data kualitatf terdapat 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktifitas dalam aktifitas data yaitu data *condentasion*, data display dan *conclution drawing/verification*".

1. *Condensasi* data (datacondentasion), merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengamstrakan, dana atau mentransportasikan data yang mendekati keseluruhan bagian datai catatan lapangan secara tertuli, transkip wawncara, dokumen-dokumen dan mataeri empiris lainnya;
2. Penyajian data (data Display), penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membanyt dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman;

Penarikan kesimpuan (conclution drawing), kegiatan analisis ketiga adalah menarik lesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pemngumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, configurasi-conritigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ”Final” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data terakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeaannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberi dana.

H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif demi keakuratan, keandalan dan tingkat kepercayaan data yang telah terkumpul. Adapun teknik keabsahan data ini dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi.

Hal ini merupakan salah satu cara pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu, sehingga sebagaimana pendapat Moleong (2014: 330) menyebutkan bahwa “Melalui teknik pemeriksaan ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teori, dimana data yang yang telah dikumpulkan kemudian dikaitkan dengan teori-teori”. diyakini fakta, data, dan informasi yang didapat dapat dipertanggungjawabkan dan memenuhi persyaratan kesasihan dan keandalan.

Pemeriksa keabsahan data penelitian, penekanannya pada uji validitas dan reliabilitas sebagaimana penddapat Sugiyono (2013: 363) menyebutkan sebagai berikut:

> Sesuatu data dikatakan validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti, dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Sedangkan reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan.

Secara realita dalam penelitian ini maka peningkatan validitas akan dilakukan secara trianggulasi data. Cara ini dilakukan dengan memanfaatkan sesuatu yang lain yang berada diluar data yang ada untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut, sehingga dalam kaitan ini Patton dalam Sutopo (2012: 92) menyebutkan bahwa "Teknik triangulasi yang dapat digunakan adalah trianggulasi data". Adapun trianggulasi data dimaksud dijelaskan sebagai berikut:

1. Triangulasi data.

Teknik triangulasi data ini dapat disebut juga triangulasi sumber, karena dalam pemnggunaan cara ini mengarahkan peneliti agar di dalam mengumpulkan data, di lapangan berpegang teguh pada prinsip peneliti dan ia berusaha menggunakan berbagai sumber data yang ada seperti dokumen, arsip, hasil

wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memeiliki sudut pandang yang berbeda.

2. Triangulasi Pengamat atau peneliti.

Terdapatnya pengamat yang bertada di luar peneliti yang turut memeriksa hasil pengumpulan data, sehingga triangulasi ini dapat dilakukan dengan menyelenggarakan diskusi dan atau melibatkan beberapa peneliti yang memiliki pengetahuan yang mencukupi tentang itu. Guna memudahkan peneliti maka dalam penelitian ini, dosen pembimbing studi kasus bertindak sebagai pengamat (expert judgement) yang memberikan masukan terhadap hasil pengumpulan data.

3. Triangulasi Teori.

Penggunaan berbagai teori yang berlaianan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memasuki syarat. Pada penelitian ini, berbagai teori telah dijelaskan dalam bab II landasan teoritis untuk dipergunakan dan menguji terkumpulnya data tersebut.

4. Triangulasi metode.

Penggunaan berbagai metode untuk meneliti suatu hal, seperti metode wawancara dan metode observasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan metode wawancara yang ditunjang dengan metode observasi pada saat wawancara dilakukan.

Demikian pula dalam penelitian ini juga memberikan gambaran yang kemungkinan akan terjadi maka peneliti menggunakan tindakan:

a. Keabsahan Internal (Internal validity).

Keabsahan internal merupakan konsep yang mengacu pada seberapa jauh kesimpulan hasil penelitian menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Keabsahan ini dapat dicapai melalui proses analisis dan interpretasi yang tepat. Aktivitas dalam melakukan penelitian kualitatif akan selalu berubah dan tentunya akan mempengaruhi hasil dari penelitian tersebut. Walaupun telah dilakukan uji keabsahan internal, tetap ada kemungkinan munculnya kesimpulan lain yang berbeda.

b. Keabsahan Eksternal (Eksternal validity).

Keabsahan ekternal mengacu pada seberapa jauh hasil penelitian dapat dapat digeneralisasikan pada kasus lain. Walaupun dalam penelitian kualitatif memeiliki sifat tidak ada kesimpulan yang pasti, penelitiaan kualitatif tetapi dapat dikatakan memiliki keabsahan ekternal terhadap kasus-kasus lain selama kasus tersebut memiliki konteks yang sama.

c. Keajegan (Reabilitas).

Keajegan merupakan konsep yang mengacu pada seberapa jauh penelitian berikutnya akan mencapai hasil yang sama apabila mengulang penelitian yang sama, sekali lagi. Dalam penelitian ini, keajegan mengacu pada kemungkinan peneliti selanjutnya memeperoleh hasil yang sama apabila penelitian dilakukan sekali lagi dengan subjek yang sama. Hal ini menujukan

bahwa konsep keajegan penelitian kualitatif selain menekankan pada desain penelitian, juga pada cara pengumpulan data dan pengolahan data.

Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Oleh karena itu, teknik triangulasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pengecekan data yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data.

Data dari observasi dikonfirmasi melalui wawancara dan dokumentasi, data hasil wawancara dikonfirmasi melalui observasi dan dokumentasi, dan data dari dokumentasi juga dikonfirmasi dari wawancara dan observasi. Kemudian pemeriksaan melalui sumber dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dan wawancara dengan informan. Selain itu, dalam keabsahan data ini juga dilakukan proses triangulasi. Menurut Wiersma dalam Sugiyono (2013: 372) menyebutkan bahwa "Pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu", sehingga triangulasi dapat kelompokkan dalam 3 (tiga) jenis yakni, triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data dan triangulasi waktu".

Dari tiga jenis triangulasi tersebut, penulis memilih keabsahan data dengan pendekatan triangulasi sumber untuk mengungkap dan menganalisis masalah-masalah yang dijadikan obyek penelitian. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi pengumpulan data.

I. Tehnik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan dalam unit-unit, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, serta membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif sehingga hasilnya nanti disampaikan secara deskriptif baik secara lisan maupun tulisan, sehingga dapat dikeutahui bagaimana pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Gambaran umum lokasi penelitian

   a. Diskripsi DISDUKCAPIL

Sebagaimana diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/kota yang selanjutnya disebut dengan Disdukcapil merupakan perangkat pemerintah daerah yang melaksanaan urusan kegiatan administrasi kependudukan kabupaten dibidang kependudukan dan pencatatan sipil dalam melaksanakan tugasnya berpedoman pada peraturan perundang-undangan nomor 11 tahun 2017 berlaku.

Dalam rangka peningkatan administrasi, dinas kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimum, menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.Pemerintah berupaya dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan oleh pejabat daerah tidak hanya melalui pembentukan UPTD Disdukcapil tetapi juga dari pelayanan administrasi terpadu satu pintu yang memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi-administrasi yang dibutuhkan oleh masyrakat. Pelayanan administrasi terpadu satu pintu merupakan upaya pemerintah untuk memperbaiki birokrasi yang dahulu berbelit-belit sekarang

menjadi sistem pelayanan administrasi terpadu dalam pengurusan administrasi.

b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pada hakikatnya membentuk visi organisasi adalah menggali gambaran bersama mengenai masa depan,berupa komitmen murni tanpa adanya rasa terpaksa. Maka visi Kabupaten Aceh Besar tahun 2017-2022 adalah:

"Profesional dalam Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Menuju Terciptanya Pelayanan Prima dan Akurasi Data Kependudukan"

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Memberikan pelayanan yang cepat tepat mudah dan transparan dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
2. Mengembangkan dan memadukan kebijakan pengelolaan informasi hasilpendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehingga mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kepentingan publik dan pembangunan.
3. Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

4. Melaksanakan pembinaan masyarakat guna menumbuh kembangkan kemitraan dan peran serta masyarakat dalam melaksanakan pendaftaran penduduk.
5. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) pengelolaan dan pelayanan dokumem kependudukan.
6. Memanfaatkan dan mengelola sistem informasi administrasi kependudukan pembangunan.

Dalam menyelenggarakan kewenangannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar di dukung oleh Pejabat dan Staf yang tersebar di bebarapa bidang sebagai mana di atur dalam uraian tugas jabatan struktural dan jabatan fungsional umum sesuai Peraturan Bupati nomor: 11 tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar, Agar semua fungsi dan tugas itu berjalan dengan baik, maka perlu adanya organisasi yang menjalankannya.

c. Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar, terdiri dari:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
    1. Sub bagian umum
    2. Sub bagian keuangan

3. Sub bagian penyusunn program dan pelaporan

3. Bidang Kependudukan terdiri dari :

1. Seksi Indentitas Penduduk

2. Seksi pindah datang penduduk

3. Seksi Pendataan penduduk

4. Bidang Pencatatan Sipil terdiri dari :

1. Seksi pencatatan kelahiran dan kematian

2. Seksi pencatatan non kelahiran dan kewarganegaraan

3. seksi status anak, kewarganegaraan dan kematian

5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri dari:

1. Seksi Pengelohan data dan penyajian data kependudukan

2. Seksi Informasi Administrasi Kependudukan.

3. Seksi tata kelola dan sumber daya manusia. Teknologi, informasi dan komunikasi.

6. Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan

1. Seksi kerja sama

2. Seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan

3. Seksi inovasi pelayanan

7. UPTD

8. Kelompok jabatan fungsional.

Berikut merupakan fungsi -fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar Peraturan Bupati Nomor 11 tahun 2017 pasal 5 ayat (1) antara lain sebagai berikut :

1. Pelaksananaan kegiatan perumusan kebijakan pedoman dan petunjuk teknis dan fasilitasi di bidang pelayanan pendaftara penduduk, bidang pelayanan pencatatan sipil, bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.
2. Pengordinasian kegiatan penyusunan rencana program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang dibidang pelayanan pendaftaran penduduk, bidang pelayanan pencatatan sipil,bidang pengelolaan informasi kependudukan, bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.
3. Pengawasan penyusunan program kerja tahunan, jangka jangka menengah dan jangka panjang sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan agar pelaksanaan kegiatan tepat sasaran.
4. Pengordinasian pelaksanaan kebijakan teknis administrasi

5. Pelaksanaan pengendalian terhadap pelaksanaan program dan kegiatan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, bidang pelayanan pencatatan sipil,bidang pengelolaan informasi kependudukan, bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.
6. Pengordinasian kegiatan pembinaan sistem dan manajemen melalui bimtek, woshop dan sosislisasi sesuai dengan kebutuhan dalam rangka pengembangan jaringan teknologi penyajian data dan informasi kependudukan dengan sistem dan manajemen yang baik.
7. Pelaksanaan pengawasan terhadap pelaksanaan program dan kegiatan dibidang pelayanan pendaftaran penduduk, bidang pelayanan pencatatan sipil, bidang pengelolaan informasi kependudukan, bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan
8. Pelaksanaan pembinaan teknik dan administrasi pada unik pelaksanaan teknis di lingkungan dinas pendidikan dan pencatatan sipil.
9. Peraturan kegiatan mentoring dan evaluasi baik langsung maupun melalui laporan untuk mengetahui hambatan yang terjadi dan mencari alternatif pemecahannya.
10. Pengordinasian dengan instansi terkait baik pusat maupun daerah sesuai ketentuan dan kebutuhan dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan program dan kegiatan.

11. Pelaksanaan pembinaan terhadap UPTD Dinas kependudukan dan pencatatan sipil sesuai ketentuan dan kebutuhan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan yang sudah direncanakan.

12. Pelaksanaan pembinaan kelompok jabatan fungsional

13. Pelaksanaan fungsi lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh bupati / sekretariat daerah.

Tugas Pokok dan Fungsi yaitu Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan umum pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 11 Tahun 2017, yaitu melayani 2 jenis pelayanan diantaranya sebagai berikut:

1) Pelayanan Kependudukan

1. Kartu Tanda Penduduk

Kartu tanda penduduk, selanjutnya disingkat E-KTP, adalah kartu tanda penduduk yang yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Nilai penting kepemilikan KTP elektronik bagi perlindungan warga negara adalah untuk mengurangi resiko perdagangan manusia dari negara atau daerah lain ke kabupaten/kota/provinsi yang bersangkutan. KTP juga mempunyai fungsi pertahanan keamanan terutama dalam menghadapi terorisme nasional dan internasional. Selain Itu, E-KTP juga memiliki manfaat untuk mencegah dan

menutup peluang adanya KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penduduk. Penduduk yang telah memiliki KTP secara tidak langsung telah mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat.

Sedangkan masa berlaku E-KTP sesuai dengan undang-undang nomor 24 tahun 20013 berlaku selama seumur hidup.

1. Kepemilikan Dokumen Kependudukan

Dengan adanya undang-undang nomor 24 tahun 2014 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, maka pemerintah daerah harus mampu melaksanakan apa yang telah diamanatkan undang-undang tersebut dengan menyiapkan semua perangkatnya karena kependudukan dan catatan sipil merupakan urusan wajib, yang merupakan hak dasar bagi seluruh warga negara, penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan yang meliputi pendaftaran dan pencatatan dan kependudukan.

Pendaftaran penduduk merupakan serangkaian kerja atas administrasi kependudukan oleh pemerintah yang terdiri dari: pemberian nomor induk kependudukan, pengkoordinasian,pendaftaran dan penerbitan KTP, pencatatan mutasi penduduk dan dan pengelolaan data penduduk.

Pencatatan merupakan bagian dari usaha pemerintah dalam rangka menyelenggarakan administrasi kependudukan berupa pelayanan pemerintah yang menyangkut kedudukan hukum seseorang dimana pada suatu saat

tertentu dapat digunakan sebagai bukti autentik bagi yang bersangkutan. Pencatatan dibidang kependudukan tersebut meliputi peristiwa pencatatan kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengesahan anak, pengangkatan anak yang merupakan bagian publik regulation. Untuk mengingat kesadaran masyarakat akan arti pentingnya kepemilikan documen kependudukan, maka ada beberapa strategi yang ditempuh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Meningkatkan akuntabilitas kinerja personil untuk melayani masyarakat.
3. Validasi data secara periodik.
4. Melaksanakan optimalisasi pelayanan (terjangkau, mudah, tepat ,transparan, akuntabel, adanya kepastian waktu).
5. Pemenuhan sarana dan prasarana secara prioritas dan bertahap.
6. Pengelola informasi dan pengaduan masyarakat yang responsif dan up tu date.

Paradigma governance membawa pergeseran dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat sebagai konsekuensi dari penerapan prinsip-prinsip corporate governance. Penerapan prinsip ini juga berimplikasi pada perubahan

manajemen pemerintahan menjadi lebih terstandarisasi, artinya ada sejumlah kriteria standar yang harus dipatuhi instansi pemerintah dalam melaksanakan pemerintahan dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya.

Standar kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan standar operasional prosedur (SOP). Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolak ukur dalam menilai efektifitas dan efesiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerja. Secara konseptual prosedur diartika sebagai langkah-langkah sejumlah intruksi logis untuk menuju pada suatu proses hirarki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas aliran data dan aliran kerja.

Dilihat dari fungsinnya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis dan dapat dipertanggung jawabkan menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku menjelaskan bagaimana proses pelaksanakan kegiatan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis dan menetapkan hubungan timbal balik antar satuan kerja.

Secara umum SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistematis, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaansuatu tugas instansi pemerintahan. SOP sebagai suatu dokumen/

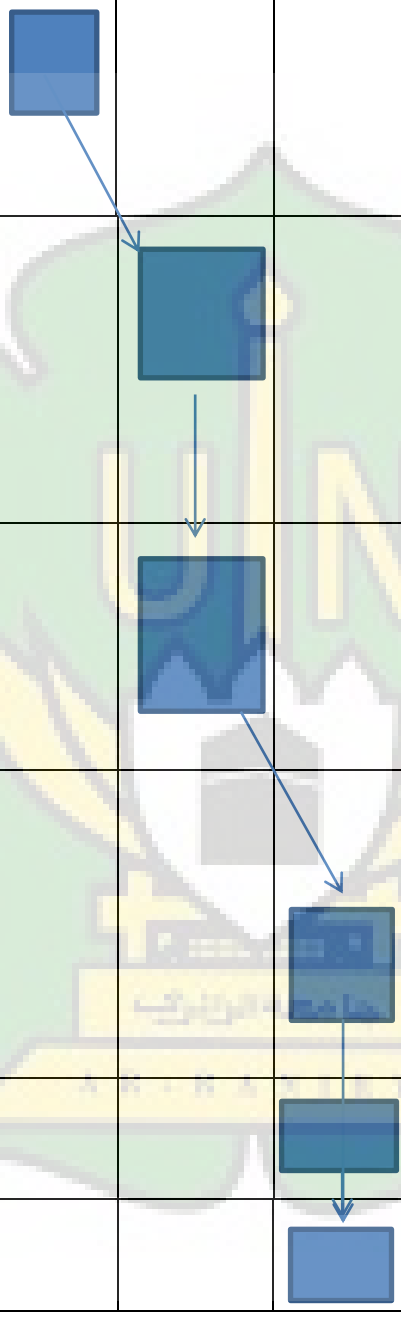
instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efesien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

Secara konsepsual SOP merupakan bentuk konkret dari penerapan prinsip manajemen kualitas yang diaplikasikan untuk organisasi pemerintahan (organisasi publik). Oleh karena itu tidak semua prinsip-prinsip manajemen kualitas dapat diterapkan dalam SOP karenasifat organisasi pemerintahan berbeda dengan organisasi privat. Tahap penting dalam penyusunan standar operasional prosedur adalah melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, analisis tugas dan melakukan analisis prosedur kerja, analisis tugas dan melakukan analisis prosedur kerja. Berikut mekanisme pelaksanaan penerbitan administrasi kependudukan dan standar operasional pelayanan sesuai peraturan bupati aceh besar nomor 28 tahun 2012.

2. Prosedur Penerbitan Kartu Tanda Pendudukan

No	Uraian Prosedur	Pelaksanaan						
		Costumer service	operator	Operator perekaman	Kepala uptd	Petugas kurir	Kepala dinas	Persyaratan /kelengkapan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Kartu tanda penduduk							

2.1	KTP baru							
2.1.1	ermohonan mendatangi costumer service							
2.1.2	Pemohon mendatangi petugas operator verifikasi							
2.1.3	Memeriksa kelengkapan berkas data pemohon							
2.1.4	Merekam data dalam aplikasi dan mencetak KTP							
2.1.5	Pencetakan KTP							
2.1.6	Pengambilan KTP							



Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat E-KTP, adalah kartu tanda penduduk yang yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk

sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Nilai penting kepemilikan E-KTP bagi perlindungan warga negara adalah untuk mengurangi resiko perdagangan manusia dari negara atau daerah lain ke kabupaten/kota/provinsi yang bersangkutan.

KTP juga mempunyai fungsi pertahanan keamanan terutama dalam menghadapi terorisme nasional dan internasional. Selain Itu, E-KTP juga memiliki manfaat untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penduduk. Penduduk yang telah memiliki KTP secara tidak langsung telah mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat. Sedangkan masa berlaku E-KTP sesuai dengan undang-undang nomor 24 tahun 20013 berku selama seumur hidup. Adapun cakupan kepemilikan E-KTP Tahun 2017 berdasarkan tabel dan gambar diatas :

Pesentase kepemilikan dokumen E-KTP kabupaten aceh besar tahun 2017 sebesar 63,47% yang terdiri dari kepemilikan E-KTP laki-laki sebesar 104.232 E-KTP dan kepemilikan KTP perempuan 99,218 KTP, kepemilikan KTP masyarakat Kabupaten Aceh Besar tahun 2017 ini terbilang sedikit mudah jika melihat tahun 2016 memasuki tahun pemilu presiden RI, dan pemilu legislatif dan pada tahun 2017 terjadi kelangkaan blangko E-KTP akibat gagal tender yang terjadi seluruh Indonesia sejak bulan maret sampai desember 2017. Sehingga persentase kepemilikan E-KTP (KTP yang tercetak) sangat sedikit tahun 2017. Namun demikian menafikan masih ada penduduk yang belum memiliki E-KTP termasuk penduduk yang masih dalam proses mengurus KTP dan belum berstatus

print ready record (PRR). Meskipun cakupan kepemilikan dokumen E-KTP masih tergolong rendahsosialisasi dan kompanye sadar KTP akan selalu menjadi program prioritas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar. Jumlah penduduk yang telah memiliki kartu tanda penduduk dan wajib E-KTP perkelurahan di kecamatan.

Jumlah Kepemilikan E-KTP Kabupaten Aceh Besar Tahun 2019

Tabel : 2-2 Keperrmilikan Akte Kelahiran Kabupaten Aceh Besar

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK YANG MEMILIKI KTP	JUMLAH PENDUDUK YANG WAJIB KTP (>17 DAN ATAU PERNAH/SUDAH MENIKAH)
1	**2**	**3**	**4**
1	Lhoong	4.673	6.765
2	Lhoknga	8.831	11.551
3	Indrapuri	10.195	15.588
4	Seulimeum	9.691	15.625
5	Montasik	8.801	13.706
6	Sukamakmur	7.444	10.846

7	Darul Imarah	27.534	37.439
8	Peukan Bada	10.851	13.504
9	Mesjid Raya	9.409	14.113
10	Ingin Jaya	15.948	22.139
11	Kuta Baro	11.648	18.051
12	Darussalam	11.326	15.660
13	Pulo Aceh	2.142	3.062
14	Lembah Seulawah	4.998	8.005
15	Kota Jantho	4.755	6.362
16	Kuta Cot Glie	5.503	9.539
17	Kuta Malaka	3.242	4.520
18	Simpang Tiga	3.043	4.401
19	Darul Kamal	3.645	5.617
20	Baitussalam	10.326	13.652
21	Krueng Barona Jaya	7.623	10.927
22	Leupung	1.633	2.038

23	Blang Bintang	5.300	7.629
	TOTAL	188.561	270.739

Dari table diatas peneliti mengambil tempat penelitian dikecamatan Jantho. Jumlah penduduk yang memiliki KTP dikecamatan tersebut berjumlah 4.755 dan jumlah wajib KTP 6.362.

Berikut hasil wawancara lebih lanjut dijelaskan menurut (masyarakat Desa Puuk) sebagai masyarakat yang menerima pelayanan dalam kejelasan prosedur yang ditetapkan di Disdukcapil mengatakan:

Berikut hasil wawancara penulis dengan (masyarakat Desa Lamlumpang):

Bahwa apabila masyarakat mengetahui prosedur setiap pelayanan yang ada dikantor Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar maka ini sangat membantu masyarakat untuk memudahkan dalam kepengurusan data kependudukan termasuk KTP dan kepengurusan lainnya, dan ketersediaan blangko, tinta dan kebutuhan lainnya akan membantu kecepatan dan kesiapan dalam proses pembuatan KTP".[1]

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa apabila ada perubahan prosedur pelayanan yang ada di kantor Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar harus segera disosialisasikan kepada masyarakat secara keseluruhan agar masyarakat dapat mengetahui dan memudahkan dalam kepengurusan data kependudukan. Namun sarana dan prasarana yang telah ada belum memadai sehingga diperlukan kelengkapan sarana dan prasarana demi kenyamanan masyarakat.

[1]Hasil wawancara dengan Rizka Miftahul (masyarakat) pada tanggal 04 Februari 2019

Setelah semua syarat tersebut diatas terpenuhi selanjutnya proses pengurusan administrasi kependudukan dibawa ke loket pelayanan selanjutnya pihak pelayanan akan memproses mengimput data-data pribadi, kemudian data tersebut dikirim dengan menggunakan jaringan telekomunikasi ke bank data SKPD serta proses penerbitan ouput dokumen kependudukan.Waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan E-KTP juga penting untuk diketahui. Waktu pengalaman yang di maksud peneliti ini adalah tenggang waktu yang dihabiskan oleh masyarakat untuk mengurus E-KTP. Masalah waktu menjadi sorotan dalam penelitian ini antara lain karena didukung oleh pertimbangan bahwa bagiamana baiknya mutu pelayanan aparat kepada masyarakat, apabila dilaksanakan dalam waktu yang lama dan berlarut-larut maka dipastikan akan menimbulkan ketidak pastian masyarakat. Ketidak puasan salah satu pihak dalam proses kegiatan organisasi tentu saja merupakan indikasi bahwa pelaksanaan tugas pelayanan aparat belum berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan, yaitu pelayanan yang memuaskan kepada pihak yang dilayani. Penyelesaian penerbitan dokumen sesuai aturan paling lambat adalah 14 hari kerja.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar, untuk merealisasikan program dalam proses pembuatan kartu tanda penduduk (E-KTP) di Disdukcapil ada enam item alat yang dibutuhkan, seperti printer khusus, kamera, rounter, ups, satu kecamatan total dana yang telah teralokasikan antara 100 juta hingga 150 juta.

Hasil wawancara dengan (kasubag data) menjelaskan bahwa:

> "Dalam Program pembuatan E-KTP tersebut, Disdukcapil mampu melayani pembuatan KTP warga sampai 50 buah E-KTP setiap harinya

> apabila tidak terjadi hambatan–hambatan dalam proses penyelesaian. Pencetakan akan dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten. Adapun kepengurusan hingga pencetakan E-KTP tersebutberdasarkan uji coba yang dilakukan oleh tim, setidaknya membutuhkan waktu paling lama 10 menit untuk mencetak satu buah E-KTP. Tahapan yang cukup rumit yakni pada saat mencocokkan data kependudukan terhadap warga bersangkutan. Ketika warga itu sudah terdata atau masuk database bisa mudah dan cepat penyelesaianny .[2]

Kemudian Selanjutnya Pencocokkan data, waktu yang dibutuhkan antara 3 hingga 5 menit. Setelah data cocok dan foto ataupun sidik jari sudah dilakukan, blangko tinggal di masukkan ke mesin print. Untuk mengeprin blangko hingga menjadi wujud fisik E-KTP tidak lebih dari 1 menit. Ditingkat Kabupaten Disduk bersinergi dengan tim pelayanan administrasi terpadu kecamatan.Mengacu pada Peraturan Bupati No. 17 tahun 2018, tentang segala biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan kegiatan Disdukcapil dibebankan kepada anggaran pendapatan belanja daerah (APBD) Aceh Besar serta sumber-sumber lain yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Namun, pada kenyataannya sampai dengan semester 1 tahun 2015 presentase kepemilikan akte secara nasional belum mencapai targe yaitu sebesar 31,71% penyebab rendahnya kepemilikan akta kelahiran anak usia 0-18 tahun ini disebabkan oleh berbagai faktor antara lain sebagai berikut:

1. Data hasil pencatatan sipil (kelahiran) didisduk capil sebelum diberlakukannya UU Nomor 23 tahun 2006, belum menggunakan SIAK (manual). Sedangkan target 0-18 tahun memerlukan pencatatan menggunakan SIAK sejak pencatatan peristiwa kelahiran tahun 1997.
2. Masyarakat pada umumnya belum mengganggap penting untuk memiliki akte-akte pencatatan sipil khususnya akte kelahiran, terutama di daerah 3T(tertinggal, terisolir dan terpencil)[3]

[2]Maulina Mutia, operator pegawai (sekdisduk) pada tanggal 1 Februari 2019
[3] Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil diambil pada 28 Januari 2019

3. Masih terdapat regulasi yang sulit untuk dilaksanakan dalam melakukan pencatatan kelahiran(saksi peristiwa, buku nikah, surat keterangan lahir, dan lain-lain).[4]

Selain itu, kepemilikan akte kelahiran untuk semua umur di kabupaten Aceh Besar pada tahun 2017 masih terbilang rendah hanya sebesar 21,81% dari total penduduk kabupaten aceh besar. Hal ini beralasan mengingat kepemilikan akte kelahiran bagi usia diatas 18 tahun belum berasal dari SIAK atau masih akte versi manual dan belum dikonferesikan. Padahal jika dilihat kepentingan kepemilikan akte kelahiran sangat dibutuhkan bagi para orang-orang tua yang ingin naik haji/umrah sebagai syarat pengurus paspor. Masyarakat biasanya mengurus akte kelahiran apabila ada keperluan yang mengharuskan dengan salah satu syarat memiliki akte kelahiran, padahal akte kelahiran merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah merupakan dokumen autentik yang mempunyai kekuatan hukum.

Tabel 4-1 Kepemilikan Akte Kelahiran Kabupaten Aceh Besar
Tahun 2019

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK YANG MEMILIKI AKTA KELAHIRAN	JUMLAH PENDUDUK
1	**2**	**3**	**4**
1	Lhoong	1.292	9.916
2	Lhoknga	2.755	16.735

[4]Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil diambil pada 28 januari 2019

3	Indrapuri	4.086	22.068
4	Seulimeum	4.962	22.213
5	Montasik	3.922	19.253
6	Sukamakmur	3.152	15.174
7	Darul Imarah	5.834	53.179
8	Peukan Bada	3.134	20.426
9	Mesjid Raya	6.583	20.759
10	Ingin Jaya	4.450	S31.808
11	Kuta Baro	8.534	25.491
12	Darussalam	6.239	21.856
13	Pulo Aceh	783	4.469
14	Lembah Seulawah	1.997	11.762
15	Kota Jantho	1.826	9.292
16	Kuta Cot Glie	2.593	13.514
17	Kuta Malaka	1.410	6.489
18	Simpang Tiga	1.044	6.183
19	Darul Kamal	1.305	7.943
20	Baitussalam	5.321	20.815
21	Krueng Barona Jaya	2.284	15.499
22	Leupung	647	3.271
23	Blang Bintang	1.890	11.156
	Total	**76.079**	**389.271**

Sumber : Data Pelayanan Per 31 Desember 2019

Dari tabel diatas Daerah yang dilakukan oleh peneliti adalah Disdukcapil yang memiliki akte kelahiran adalah 6.239 dengan jumlah penduduk yaitu 21.856.

Dalam pengadministrasian kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar dapat kita simpulkan bahwa masyarakat dalam mengurusi pembuatan Akte kelahiran sangat sedikit berbeda dengan jumlah penduduknya. Orang tua yang telah melahirkan anak maka harus segera mengurus akta kelahiran, karena dengan Akta kelahiran tersebut status anak jelas dan terdaftar sebagai warga negara. Pembuatan akta kelahiran memang membutuhkan persyaratan-persyaratan dan harus terpenuhi untuk kelancaran informasi tentang identitas diri si anak, terkadang orang tua yang sibuk maka mereka merasa banyak menyita waktu dan merasa kebingungan dalam proses pembuatan akta kelahiran anak dan mereka mengandalkan calo dalam penyelesaian pembuatan akta kelahiran. Mereka harus kesana-kemari untuk memperoleh semua persyaratan pendaftaran dan terkadang mereka harus menunggu antrian. Jadi ada sebagian masyarakat yang memang mengambil jalan pintas yaitu membayar calo untuk mengurus akta kelahiran.

Namun setiap orang/warga negara harus menyadari terhdap pentingnya akta kelahiran ini, dimana akta kelahiran merupakan bentuk identitas bagi setiap anak yang menjad i bagian yang tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara indonesia. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum. Zaman sekarang ini banyak anak yang tidak memiliki akta kelahiran akibatnya banyak anak pula yang kehilangan haknya untuk mendapatkan pendidikan maupun jaminan sosial. Dengan demikian

disini sangat diperlukan kesadaran orang tua untuk mengurus akta kelahiran anak agar identitas si anak terjamin, aman dan terjaga.

Dengan telah diberlakukannya peraturan perundang-undangan yang berlaku terhadap pelayanan Administrasi Kependukan dan Catatan Sipil Aceh Besar undang-undang Nomor 32 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependuidukan dan Catatan Sipil Yang dijabarkan Peratutran Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksana Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependuidukan dan Catatan Sipil, berdasarkan Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator;

1. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasidengan pendekatan integratif pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar
    1. Administrasi Kependudukan.
        a. Kependudukan.

            Berikut hasil wawancara disampaikan oleh (masyarakat Desa Deyah) mengenai sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam proses pembuatan E-KTP mengatakan bahwa: “Kekosongan blangko dan tinta menjadi persoalan utama yang harus diperhatikan oleh dinas dan pegawai terkait, supaya memudahkan masyarakat dalam kepengurusan KTP dan waktu yang dijanjikan untuk pembuatan dan pengambilan KTP bisa terpenuhi sebagaimana waktu yang telah ditetapkan bersama.” [5]

[5] Hasil wawancara dengan Eli Safriani (masyarakat) pada tanggal 03 febuari 2019

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa apabila ada perubahan prosedur pelayanan maka pihak disdukcapil aceh besar harus segera memberitahukan kepada masyarakat secara keseluruhan agar masyarakat dapat mengetahui memudahkan dalam kepengurusan data kependudukan.namun sarana dan prasarana pada disdukcapil belum memadai sehingga diperlukan kelengkapan sarana dan prasarana demi keefektifitas masyarakat dalam menerima pelayanan yang ada di kantor disdukcapil itu sendiri.

b. SOP.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir (Laksmi, 2008:52).

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar Prosedur Operasional (SPO) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

SOP atau standar operasional prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses

penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Insani, 2010:1).

Sebagaimana penjelasan dari Kadisdukcapil Kependudukan mengatakan: " Bahwa kami menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk melayani masyarakat dalam kepengurusan data kependudukan. Masyarakat yang ingin mengurus KTP, mereka harus melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil setempat, jika sudah melengkapi persyaratan maka akan kami proses lebih lanjut untuk pembuatannya baik akte kelahiran maupun yang lain sebagainya". [6]Namun ada beberapa kendala yang muncul pada saat bersamaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kekosongan blangko, tinta dan lain Sebagainya sehingga hal ini menjadi keluhan utama bagi masyarakat yang ingin membuat KTP.

Dalam pelayanan Disdukcapil untuk memberikan pelayanan yang optimal dalam mengurus administrasi kependudukan dan penerbitan dokumen kependudukan masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar, telah menjalankan sebagaimana aturan/ prosedur yang telah ditetapkan oleh dinas kependudukan.

2. Koordinasi.

Pengertian koordinasi ialah kegiatan yang dikerjakan oleh banyak pihak dari satu organisasi yang sederajat dan untuk mencapai suatu tujuan

[6] Hasil wawancara dengan Kadisdukcapil pada tanggal 3 februari 2019

bersama dengan kesepakatan masing-masing pihak agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja baik mengganggu pihak yang satu dengan pihak yang lainnya sedangkan menurut James G March dan Herben A Simon pengertian koordinasi ialah sebuah proses atau kegiatan demi mencapai satu kesatuan antara berbagai macam pihak dalam mencapai tujuan bersama. Menurut teori koordinasi, koordinasi merupakan sebuah sinkronisasi atau penyelarasan berbagai pihak dalam berkerja secara tertib dan teratur dalam batasan waktu akan tetapi koordinasi berbeda dengan kerja sama yang membedakannya ialah aktifitas atau kegiatan yang tercipta tidak dari satu sumber.[7]

a. Integritas.

Integritas merupakan salah satu atribut terpenting/kunci yang harus dimiliki seorang pemimpin. Integritas adalah suatu konsep berkaitan dengan konsistensi dalam tindakan-tindakan, nilai-nilai, metode-metode, ukuran-ukuran, prinsip-prinsip, ekspektasi-ekspektasi dan berbagai hal yang dihasilkan. Orang berintegritas berarti memiliki pribadi yang jujur dan memiliki karakter kuat. Integritas itu sendiri berasal dari kata Latin "integer", yang berarti:Sikap yang teguh mempertahankan prinsip , tidak mau korupsi, dan menjadi dasar yang melekat pada diri sendiri sebagai nilai-nilai moral.

[7] https://pengertiandefinisi.com/pengertian-koordinasi-dan-tujuannya/

Mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuanyang memancarkan kewibawaan; kejujuran. Sedangkan integritas lebih menyangkut "heart" (hati) yaitu kemampuan olah nurani yang mencakup antara lain kejujuran, ketulusan, komitmen dan sebagainya. Kredibilitas terbangun melalui dua unsur ySementara itu integritas dibangun melalui tiga unsur penting yaitu nilai-nilai yang dianut oleh Si Pemimpin (values), konsistensi, dan komitmen.ang sangat penting yaitu kapabilitas (kompetensi) dan pengalaman.[8]

b. Sosialisasi

Sosialisasi mencakup pemeriksaan mengenai lingkungan kultural lingkungan sosial dari masyarakat yang bersangkutan, interaksi sosial dan tingkah laku sosial. Berdasarkan hal tersebut, sosialisasi merupakan mata rantai paling penting di antara sistem-sistem sosial lainnya, karena dalam sosialisasi adanya keterlibatan individu-individu sampa dengan kelompok-kelompok dalam satu sistem untuk berpartisipasi. Pengertian sosialisasi menurut Charles R Wright yang dikutip oleh sutaryo adalah "Proses ketika individu mendapatkan kebudayaan kelompoknya dan menginternalisasikan sampai tingkat tertentu norma-norma sosialnya, sehingga membimbing orang tersebut

[8] https://ot.id/tips-profesional/integritas-dan-komitmen-dalam-bekerja

untuk memperhitungkan harapan-harapan orang lain"[9] Berikut hasil wawancara lebih lanjut dijelaskan (masyarakat Desa Puuk)

> " Kurangnya sosialisasi perubahan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar kepada masyarakat sehingga ketika masyarakat melakukan pengurusan KTP terkesan sulit dan mengecewakan, dan kekosongan blangko menjadi kendala utama serta kepastian kesiapan KTP membutuhkan waktu yang cukup lama. Kadang-kadang waktu yang dijanjikan untuk pengambilan KTP tidak sesuai janji yang telah disepakati".[10]

Dari hasil wawancara diatas kita dapat menyimpulkan bahwa tingkat sosialisasi dalam Adminduk masih tergolong rendah dikarenakan masyarakat kurang up date dalam informasi urusan administrasi kependudukan.maka hal itu yang menjadi salah satukurang faktor kesadaran masyarakat disuatu daera.

2. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan melalui pendekatan integrati pada Dinas Kependudukan dean Catatan Sipil Kabupaten Aceh Besar;

1. Kewenangan

Kewenangan atau wewenang adalah kekuasaan hukum, hak untuk memerintah atau bertindak; hak atau kekuasaan pejabat publik untuk mematuhi aturan hukum dalam lingkup melaksanakan kewajiban publik.Wewenang menurut Philipus M. Hadjon, dalam konsep publik wewenang sekurang-kurangnya terdiri dari 3 komponen, yaitu:

Komponen Pengaruh ialah bahwa penggunaan wewenang dimaksudkan untuk mengendalikan perilaku subjek hukum. Komponen dasar hukum menyatakan bahwa wewenang itu selalu harus dapat ditunjuk dasar hukumnya.Komponen konformitas mengandung makna adanya

[9] Sutaryo, Dasar-Dasar Sosialisasi, (Jakarta: Rajawali Press, 2004), hlm.156
[10] Hasil wawancara dengan khatijah pada tanggal 01 februari 2019

standar wewenang yaitu standar umum (semua jenis wewenang) dan standar khusus (untuk jenis wewenang tertentu).[11]

a. Pendelegasian

Menurut KBBI, arti delegasi adalah seseorang yang ditunjuk dan diutus oleh suatu perkumpulan (negara) dalam suatu perundingan (musyawarah), perutusan, penyerahan atau pelimpahan wewenang, pelimpahan wewenang dari atasan kepada bawahan dalam lingkungan tugas tertentu dengan kewajiban mempertanggung-jawabkannya kepada yang menugasi. Pendelegasian merupakan proses penugasan, wewenang dan tanggung jawab kepada bawahan. (Sujak, 1990)[12]

b. Kapabilitas

Menurut Amir (2011:86) menjelaskan bahwa kapabilitas ialah kemampuan mengeksploitasi secara baik sumber daya yang dimiliki dalam diri maupun di dalamorganisasi, serta potensi diri untuk menjalankan aktivitas tertentu ataupun serangkaian aktivitas. Ibarat individu, belum tentu seorang yang memiliki bakat, misalnya pemain piano bisa bermain piano dengan baik. Ini sangat ditentukan dengan bagaimana ia mengembangkannya dengan latihan, dan belajar. Hal tersebut didukung oleh pendapat Robbin yang mengartikan bahwa kemampuan merupakan sebuah kapasitas yang dimiliki oleh tap-tiap individu untuk melakasanakan tugasnya. Sehingga dapat diambil

[11] https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-kewenangan
[12] https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/arti-delegasi.html

kesimpulan bahwa kemampuan merupakan suatu penilaian atau ukuran dari apa yang dilakukan oleh orang tersebut.[13]

2. Penugasan

a. Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata mampu yang berarti kuasa (bisa, sanggup) melakukan sesuatu, sedangkan kemampuan berarti kesanggupan,

kecakapan, kekuatan (Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989). Kemampuan (ability) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. (Stephen P. Robbins & Timonthy A. Judge, 2009: 57).Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan adalah kesanggupan atau kecakapan seorang individu dalam menguasai suatu keahlian dan digunakan untuk mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

b. Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Pengertian sumber daya manusia makro secara umum terdiri dari dua yaitu SDM makro yaitu jumlah penduduk dalam usia produktif yang ada di sebuah

[13] http://idtesis.com/pengertian-kapabilitas diakses tanggal 28 Oktober 2014

wilayah, dan SDM mikro dalam arti sempit yaitu individu yang bekerja pada sebuah institusi atau perusahaan.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar belum dilakukan pendekatan integratif sesuai dengan dimensi dan indikator pelayanan publik karena Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar merupakan perangkat daerah sebagai unsur pelaksana kegiatan administrasi kependudukan kabupaten Aceh Besar sehingga sulit melakukan pendekatan integratif sebagai mana penjelasan dari khatijah menjelaskan bahwa:

Hasil wawancara Sebagaimana penjelasan dari khadijah bahwa:

> "Sumber Daya Manusia di disdukcapil terbanyak adalah pegawai PNS kemampuan(skiil) mereka dapat digunakan sesuai dengan keinginan masyarakan kemampuan mereka masing-masing mereka mempunyai kemampuan yang sangat bisa masyarakat andalkan hanya saja Tidak dapat memberikan kepastian waktu dalam hasil kesiapan produk pelayanan. Instansi pemerintah biasanya tidak memberikan kepastian yang jelas, tentang waktu kesiapan pembuatan akte kelahiran (paling cepat 14 hari) dan E-KTP sehingga masyarakat memperlambat untuk kepengurusannya. Namun demikian ada juga masyarakat yang terisolir dan tidak mempunyai transportasi untuk mengurus akta kelahiran dan E-KTP sehingga mereka berinisiatif untuk menitipkan kepengurusannya kepada calo-calo yang menurut mereka bisa membantu mereka dengan mudah untuk kepengurusan akta kelahiran dan E-KTP tersebut, dan banyak juga masyarakat yang memang mengurus sendiri akta kelahiran dan E-KTP

karena mereka kurang percaya dengan calo-calo terhadap keamanan tentang identitas diri mereka dan kelurganya".[14]

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa pendekatan integratif tersebut belum bisa dijalankan sebagaimana mestinya di Disdukcapil, dikarenakan dengan keterbatasan saranan dan prasaran khususnya blangko maka terhambatnya proses pencetakan E-KTP bagi masyarakat yang sudah melakukan perekaman E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar. Hal apa saja yang dibutuhkan disdukcapil dalam kepengurusan administrasi kependudukan, baik fasilitas, sarana dan prasarana, maka semua akan ditentukan oleh pihak dirtektorat kependudukan dan pencatatan sipil kemendagri RI.

Kualias pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan melalui pendekatan integratif pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Aceh Besar belum maksimal dikarenakan ada beberapa hambatan seperti keterbatasan sarana merupakan salah satu penyebab terlambatnya kesiapan hasil produk dari pelayanan administrasi kependudukan dan penerbitan dokumen E-KTP dan Akte Kelahiran. Kualitas pelayanan akta kelahiran adalah kemampuan aparat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dalam melayani masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Maka penyelenggaraan pelayanan Harus dibina dengan pendidikan diklat, pelatihan bagi dalam proses penyelenggaran pelayanan sarana dan prasaranan juga harus dipersiapkan agar dapat menyelesaikan pengadministrasian kependudukan dari segi kepuasan masyarakat.

[14]Hasil wawancara dengan Khadijah pada tanggal 01 februari 2019

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi dengan pendekatan integratif pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar mereka menjalankan pelayanan adminduk sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk melayani masyarakat dalam kepengurusan data kependudukan. Masyarakat yang ingin mengurus KTP, mereka harus melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil setempat, jika sudah melengkapi persyaratan maka akan melakukan proses lebih lanjut untuk pembuatannya baik akte kelahiran maupun yang lain sebagainya. Namun ada beberapa kendala yang muncul pada saat bersamaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kekosongan blangko, tinta dan lain Sebagainya sehingga hal ini menjadi keluhan utama bagi masyarakat yang ingin membuat KTP. Dalam pelayanan Disdukcapil untuk memberikan pelayanan yang optimal dalam mengurus administrasi kependudukan dan penerbitan dokumen kependudukan maka dari suatu keluhan tersebut mereka bias menjadikan suatu tantangan agar bias mengembangkan menjadi perubahan dengan hal itu tidak akan terjadi ditahun kedepannya.

2. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan melalui pendekatan integrati pada Dinas Kependudukan dean Catatan Sipil Kabupaten Aceh Besar belum maksimal dikarenakan ada beberapa hambatan seperti keterbatasan sarana seperti blangko dan untuk mendapatkan kebutuhan itu maka terlebih dahulu mereka menyalurkan surat atas sarana yang dibutuhkan di Disdukcapill Kabupaten Aceh Besar merupakan salah satu penyebab terlambatnya kesiapan hasil produk dari pelayanan administrasi kependudukan dan penerbitan dokumen E-KTP dan Akte Kelahiran Maka penyelenggaraan pelayanan Harus dibina dengan pendidikan diklat, pelatihan bagi dalam proses penyelenggaran pelayanan sarana dan prasaranan juga harus dipersiapkan agar dapat menyelesaikan pengadministrasian kependudukan dari segi kepuasan masyarakat

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang diteliti, peneliti merekomendasikan Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar bisa lebih meningkatkan pelayanan publik dengan menambah kecepatan akses internet, keberadaan blangko E-KTP yang seharusnya bisa dilihat langsung dengan cara mempublikasikan dan mensosialisasikan hal-hal yang bersangkutan dengan pengadministrasia kependudukan untuk masyarakat tanpa harus datang ke Disdukcapil dan sarana prasarana yang lengkap. Pihak Disdukcapil dapat mensosialisasikan pada setiap kecamatan agar Kepala Desa yang baru menjabat yang minim informasi tentang wajib E-KTP, akta kelahiran

dan masyarakat bisa terupdate informasinya bagi masyarakat yang jarak tempatnya sangat jauh ke Disdukcapil.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Ultrianto, 2010. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Satu Pintu Pekan Baru: UPTD Kecamatan Tampan*

Dermawan Saputra, 2017. *Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Penakkukang)* : Makassar

Fitrah Nur Cahaya,2016. *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Dikecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo*

Indra Jaya Negara, 2017, *Pelayanan Publik,* Kecamatan Engga Kota Bandar Lampung

Irena kurnia sari, 2014. *Pemerintah Dan Masysrakat dalam Kasus Pengelolaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Madura Kabupaten Bengkalis*

J. Wayong, 1961. *Fungsi Administrasi Negara*, Jambatan: Jakarta

Jones,1996. *Invesment Analysis And Manajement*, singapore: Fifth edition

Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum,* Jakarta:PT.bumi Aksara

Okke Wijayanti, 2017. *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Pesawaran*

Prasojo Eka, 2006. *Kinerja Pelayanan Publik:Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja, Keterlibatan Dan Partisipasi Dalam Pelayanan Pendidikan,Kesehatan dan Kependudukan,*Yakarta: Yappika.

RinaNovianti, 2016. *Implementasi Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Kemranje Kabupaten Banyumas*

Sapara Lukman, 2004.*Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN PressSiliwanti,2017 *Pendekatan Holistik-Integratif dalam Implementasi E-Government*

Sonda & Siagian, 2008. *Filsafat administrasi,* Jakarta: Bumi Aksara

Sri Susanti, 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Dibidang Administrasi Kependudukan Dikecamatan Gamping Yogyakarta*

Sugiyono 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Syafri wirman, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*, PT Aelora Aksara Pratama: Erlangga

Umar Husein, 2011.*Strategic Management In Action : Konsep, Teori dan Teknik Menganalisis Manajemen Strategi Bisnis*, Jakarta : Gramedia

Vasi Aryani, 2014. *Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bontang No.3 Tahun 2008 Dikelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat*

Wilman Syafri, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jakarta: Erlangga. Yana Gilang Permatasari, 2014, *Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdsarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan*, Kabupaten Malang.

http://aceh.tribunnews.com2016/09/18 disdukcapil-lancarkan-program-jemput-bola (diakses 15 Oktober 2017)

http://humas.acehprov.go.id/gubernur-administrasi-kependudukan-aceh-harus-ditingkatkan (diakses 13 Mai 2016)

http://pakarkomunikasi.com/teori-integratif-dalam-komunikasi-organisasi (diakses 8 februari 2019)

https://www.jogloabang.com/sosial/perpres-96-2018-persyaratan-tata-cara-pendaftaran-penduduk-pencatatan-sipil (diakses 26 januari 2019)

https://jagad.id/sumber-daya-manusia-materi-pengertian-fungsi-dan-contoh (diakses 25 januari 2019)

https://hamiddarmadi.com/2011/04/masalah-fokus-judul-penelitian-dan.html (diakses 2 januari 2019)

https://pengertiandefinisi.com/pengertian-koordinasi-dan-tujuannya (diakses 10 januari 2019)

Nama :

Hari/tanggal :

Waktu :

Jabatan : petugas loket layanan

Pedoman Wawancara

Peneliti : Bagaimana Prosedur Pelayanan Yang Ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Aceh Besar?

Peneliti : Apakah masyarakat mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang diberikan?

Peneliti : Apa saja kendala yang muncul dalam memberikan pelayanan?

Peneliti : Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala tersebut?

Peneliti : Apa saja prasarana yang mendukung dalam kelancaran pemberian pelayanan administrasi terpadu kecamatan kepada masyarakat?

Peneliti : Apakah ada biaya dalam proses administrasi yang dilakukan oleh petugas terhadap keperluan masyarakat

Peneliti : Sarana dan prasarana apa saja yang masih dibutuhkan oleh disdukcapil guna menunjang pelayanan?

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai di kantor Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar?

Penelitian : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan kantor Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar?

Peneliti : Menurut saudara, bagaimana dengan kenyamanan yang ada dikantor Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar?

Peneliti : Bagaimana tanggapan khusus pegawai jika ada tamu yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan?

Peneliti : Bagaimana dengan harapan saudara tentang pelayanan yang diberikan Kantor Disdukcapil kabupten aceh besar?

Nama :

Hari/tanggal :

Waktu : /masyarakat

Pedoman Wawancara

Penelitian : Apakah saudara mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang ada di kantor Disdukcapil Kabupaten Aceh besar?

Peneliti : Bagaimana menurut saudara dengan kejelasan prosedur di kantor Dina kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten aceh besar?

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai menurut pendapat saudara?

Peneliti : Bagaimana keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap masyarakat dalam pelayanan administrasi Disdukcapil tersebut?

Peneliti : Bagaimana tanggung jawab pegawai terhadap pelayanan yang diberikan?

Peneliti : Bagaimana dengan tingkat akurasi pelayanan kantor Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar?

Peneliti : Bagaimana kesediaan pegawai untuk membantu saudara dalam merespon permintaan dan memberikan jasa secara tepat?

Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan dari pegawai?

Peneliti : Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang ada dikantor Disdukcapil kabupaten aceh besar?

Pedoman wawancara

A. Kepala pelayanan (kabid data) administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar

1. Bagaimana prosedur pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini dibidang kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el)dan akta kelahiran?
2. Berapa jumlah pegawai yang bekerja di bagian pelayanan dikantor Disdukcapil Kabupaten aceh besar?
3. Apakah waktu penyelasaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?
4. Apa saja produk pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan di Disdukcapil kabupaten aceh besar?
5. Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung proses pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar?
6. Apa saja keluhan dan masukan dari masyarakat yang telah ditindak lanjut?

Bersama Bapak Raffifuddin (Kabid Data)

Loket Pelayanan UPTD Disdukcapil Zona III Darussalam

Bersama Bu Maulina Mutia, S. I kom

Ruang Perekaman E-KTP

Ruang tunggu pelayanan

Bersama Bapak M. Idris kasubbag TU UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Zona III Darussalam

Bersama Eli Safriani (masyarakat Desa Deyah)

Bersama Bu Ari Mariani (masyarakat desa puuk)

Lokasi Parkir

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 1483 /Un.08/FISIP/Kp.07.6/07/2019
TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY

Menimbang :
a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka dinilai perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dinilai cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang 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 Badn Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaran Pendidikan Tinggi dan Pengelola Perguruan Tinggi:
6. Peraturan Presiden RI 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 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian wewenang pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Departemen Agama Republik Indonesia;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK05/2011 tentang penetapan Institut Agama Islam Negeri Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 Tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan UIN Ar-raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Sidang/seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 22 Januari 2018

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Menunjuk Saudara
1. Dr. Jailani, M,Si sebagai pembimbing pertama
2. Cut Zamharira, M. AP sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi
Nama : Evi Yusnaini
NIM : 140802021
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pendekatan Integratif Pada DISDUKCAPIL Aceh Besar

KEDUA : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut diatas di bebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2019.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan berakhirnya semester ganjil 2019/2020 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 : 17 Juli 2019
An. Rektor
Dekan,

Ernita Dewi

Tembusan
1. *Rektor UIN Ar-raniry Banda Aceh*
2. *Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UIN Ar-Raniry;*
3. *Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan*
4. *Yang bersangkutan*

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jalan: Syekh Abdu Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon: 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552921
Homepage: www.ar-raniry.ac.id e-mail: fisip@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-147/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/06/2018 Banda Aceh, 18 Januari 2019
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Pegawai Loket Pelayanan UPTD Zona II Darussalam
di
Aceh Besar

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dan atau yang mewakili agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mahasiswa kami dalam rangka wawancara dan pengambilan data yang dibutuhkan guna selesainya tugas akhir dimaksud. Adapun data mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Nama	: Evi Yusnaini
NIM	: 140802021
Jurusan	: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Judul	: Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pendekatan Integratif (Terpadu) Pada UPTD DISDUK CAPIL Kabupaten Aceh Besar).

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

Wakil Dekan I,

Muhammad Thalal

PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jln. T. Bachtiar Panglima Polem, SH. Kota Jantho, Kode Pos : 23911
Telp. / Faks : (0651) 92333

Kota Jantho, 25 Januari 2019

Nomor : 050 / 037 / 2019
Sifat :
Lampiran : 1 (Satu) eks
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth,
REKTOR
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
c/q. Wakil Dekan I
di
Tempat

1. Sehubungan dengan Surat Kementerian Agama Universitas Islam Negeri AR- RANIRY Banda Aceh Nomor : B- 146/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/06/ 2018 Tanggal 18 Januari 2019 Perihal Permohonan Izin Penelitian;
2. Sesuai dengan maksud tersebut diatas, dengan ini kami sampaikan bahwa kegiatan penelitian yang dilakukan pada UPTD Zona III Wilayah Darussalam pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Besar dapat diberikan izin sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;
3. Demikian kami sampaikan, atas perhatian bapak kami ucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Aceh Besar

RAHMAD SENTOSA , S.Sos, MAP
Pembina Tingkat I
NIP. 19730424 199403 1 006

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap	: Evi Yusnaini
Tempat /Tgl Lahir	: Aceh Besar, 20 Mei 1995
Jenis kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Alamat	: Jln. Blang Bintang lama,Desa Deyah, Dusun Kemiri Kecamatan Kuta Baro Kab. Aceh Besar
Telephon	: 082332954885
E-mail	: eviyusnainii@gmail.com

Orang Tua / Wali

Ayah	: Rusli
Pekerjaan	: Tani
Ibu	: Ainal Mardhiah
Pekerjaan	: IRT
Alamat	: Jln. Blang Bintang lama, Desa Deyah, Dusun Kemiri Kecamatan Kuta Baro Kab. Aceh Besar

Pendidikan Formal

Madrasah Ibtidayyah Negeri Lamrabo

MTsN Tungkop Darussalam

MAN 3 Banda Aceh

Banda Aceh, 16 Juli 2019

Evi Yusnaini