

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**NAISYAWA BIDARI JUANA
NIM. 180802015**

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



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

2023 M/1444H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Naisyawa Bidari Juana

Nim : 180802015

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Alamat : Lhoknga

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

AR - RANIRY

Banda Aceh, 4 Juli 2023

Yang menyatakan



NAISYAWA BIDARI JUANA

NIM. 180802015

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

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

Oleh :

NAISYAWA BIDARIJUANA

NIM. 180802015

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

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Fauzi Ismail, M.Si

NIP. 196805111994021001

Cut Zamharira, S.IP., M.AP

NIDN. 2017117904

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH

SKRIPSI

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

Pada Hari/Tanggal : 24 Juli 2023 M

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Dr .Fauzi Ismail, M.Si

NIP. 196805111994021001

Sekretaris,

Cut Zamharira, S. IP., M.AP

NIDN. 20171117904

Penguji I,

Muazzinah, M.A.P

NIP.198411252019932

Penguji II,

Mansari, S.HI, MH

NIDN.1320089101

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan

UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Mirzi Mutha, M.Ag

NIP.19740327119999031005

ABSTRAK

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Namun, dalam pelayanan E-KTP masih ditemukan adanya masyarakat yang memiliki Nomor Induk Kependudukan Ganda karena terjadi dua kali rekam sidik jari dan masyarakat membuat dua KTP ditempat yang berbeda karena kepentingan dari masyarakat tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk dukungan dan kerjasama yang baik antar kecamatan yang ada di kota Banda Aceh dan bagaimana pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh melalui aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif menunjukkan bahwa pelayanan pada indikator implementasi terkait disposisi, pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh terkait Nomor Induk Kependudukan Ganda masih lemah karena tidak dilakukan pengecekan data masyarakat pada saat pendataan penduduk dan proses pindah datang masyarakat yang tidak terkoordinasi oleh penyelenggara layanan dalam sistem informasi administrasi kependudukan yang disebabkan karena kendala jaringan di pusat data pada saat akses layanan kependudukan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam mengelola data kependudukan adanya aplikasi *wayerhouse* untuk pengecekan data masyarakat serta pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari operator layanan, verifikator layanan dan pengesahan dokumen oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.

Kata kunci : *Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Pelayanan KTP, Nomor Induk Kependudukan Ganda.*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH”***. Tak lupa pula kita sanjung sajikan shalawat beserta salam kepada pangkuan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam ilmu pengetahuan. Skripsi ini salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-raniry.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Ar-raniry yang telah mengadakan kegiatan sidang Munaqasyah ini.
2. Dr. Muji Mulia M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Muazzinah, MPA. selaku Ketua Program Ilmu Administrasi Negara.
4. Dr. Mahmuddin, Msi. Selaku dosen Penasihat Akademik yang telah membimbing, memberi masukan dan arahan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Dr.Fauzi, selaku pembimbing pertama yang telah membantu peneliti dalam membimbing, memberi masukan dan arahan agar terselesaikannya skripsi ini.
6. Cut Zamharira, S. IP., M.AP. selaku pembimbing kedua yang telah membantu peneliti dalam membimbing, memberi masukan dan arahan agar terselesaikannya skripsi ini.
7. Seluruh dosen yang sudah meluangkan waktunya dalam memberi bimbingan, ilmu pengetahuan, serta arahan dan masukannya agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Allah Swt. yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan telah mempermudah segala urusan peneliti dalam pembuatan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan yang peneliti harapkan.
9. Ibu dan Bapak yang telah mendidik, membimbing, memberikan dukungan, perhatian, masukan dan telah mendoakan peneliti agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Paman serta Saudara yang telah memberikan peneliti semangat dan dukungan agar menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Nurul Azkia, Nanda Aulia, Kikie Nadia dan Indah Rizki Amalia yang telah menemani, mendoakan, memberi semangat dan masukan, dan mendengar keluhan peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman IAN Angkatan 2018 yang peneliti sayangi yang sudah memberi dukungan dan semangat agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan cepat.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan

saran dari pembaca agar dapat membangun skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan ilmu yang berarti bagi peneliti, bagi pihak- pihak yang membutuhkan, dan bagi siapa saja yang membacanya. Akhir kata peneliti memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kekeliruan di dalam penulisan skripsi ini.

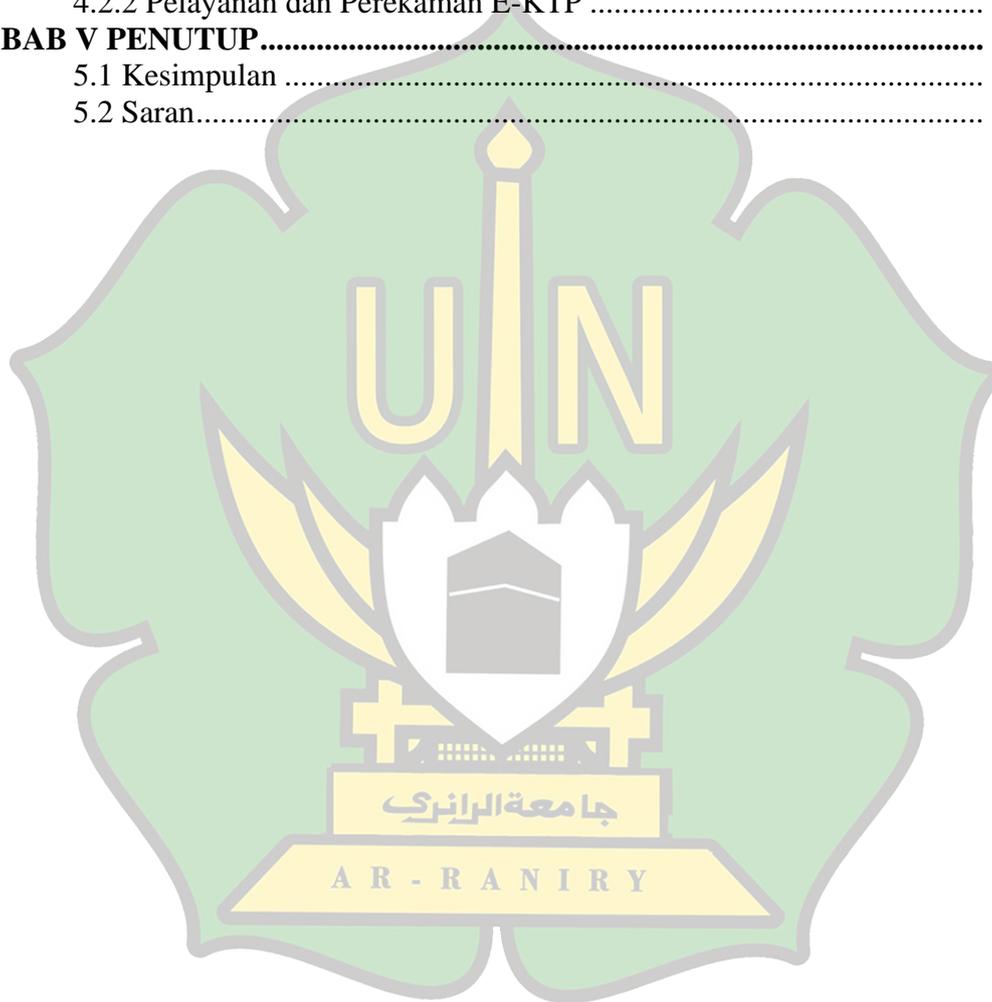
Banda Aceh, 4 Juli 2023



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Penjelasan Istilah.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Teori Kebijakan.....	12
2.2.1 Teori Implementasi Kebijakan	13
2.2.2 Proses Implementasi Kebijakan	14
2.2.3 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Kebijakan	15
2.3. Teori Administrasi Kependudukan	16
2.3.1 Pengertian Administrasi	16
2.3.2 Pengertian Administrasi Kependudukan.....	17
2.3.3 Tujuan dan Hak Administrasi Kependudukan	18
2.4 Teori Sistem dan Informasi.....	18
2.4.1 Pengertian Sistem.....	18
2.4.2 Pengertian Informasi	19
2.4.3 Pengertian Sistem Informasi	19
2.5 Konsep Sistem Administrasi Kependudukan.....	20
2.6 Kerangka Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2 Fokus Penelitian	23
3.3 Lokasi Penelitian.....	24
3.4 Jenis dan Sumber Data	25
3.5 Informan Penelitian.....	25

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Teknik Analisis Data.....	29
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1.1 Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Banda Aceh.....	
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	36
4.2.1 Standar Pendataan Penduduk dan Administrasi kependudukan ...	36
4.2.2 Pelayanan dan Perekaman E-KTP	67
BAB V PENUTUP.....	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran.....	94



DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	11
3.1 Indikator Standar Pendataan Penduduk dan Administrasi Kependudukan	24
3.2 Informan Penelitian	26



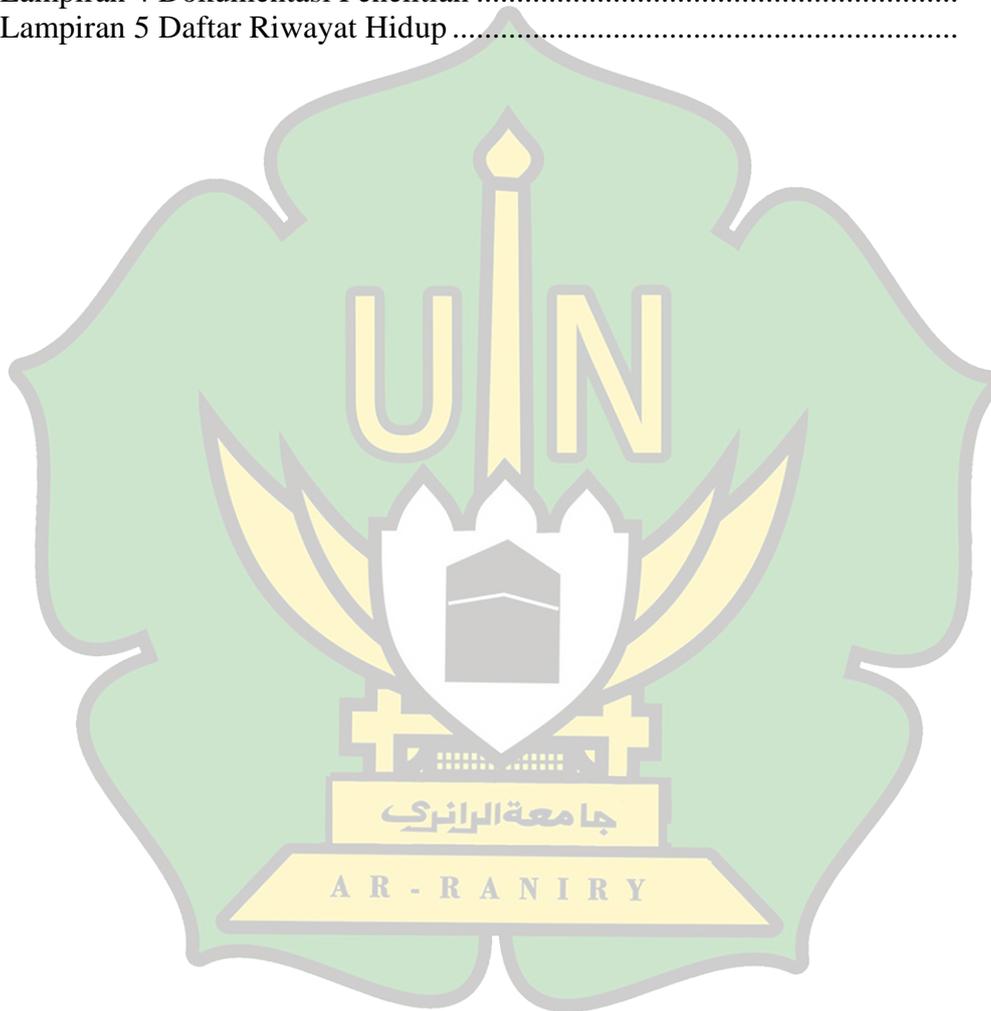
DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Penelitian.....	22
2.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.....	35
2.3 Data Masyarakat yang Melakukan Perekaman E-KTP.....	80
2.4 Data Pencetakan E-KTP.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing Skripsi.....	97
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian.....	98
Lampiran 3 Surat Telah Melakukan Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.....	99
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	100
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	101



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan masyarakat tentunya sangat sering berkaitan dengan kegiatan kependudukan, karena segala hal dalam kehidupan masyarakat selalu berkaitan dengan pengurusan dokumen kependudukan. Seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Identitas Anak (KIA) serta dokumen kependudukan lainnya. Diperlukannya dokumen kependudukan tersebut memiliki beberapa tujuan dalam kehidupan masyarakat, sebagai warga negara Indonesia kegiatan pelayanan kependudukan sangat memiliki peran penting seperti untuk mengurus pendidikan, kesehatan ataupun pekerjaan. Karena segala hal yang tersebut diatas tentunya memiliki manfaat bagi masyarakat, salah satunya bisa digunakan untuk memperoleh bantuan dari pemerintah, dan juga dengan adanya dokumen kependudukan menunjukkan bahwa masyarakat tersebut memiliki identitas diri sebagai warga negara.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah suatu aplikasi yang mengelola layanan kependudukan yang digunakan untuk pemanfaatan data dalam mengelola database kependudukan masyarakat. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan bertujuan untuk mengelola data kependudukan secara online, sehingga ketika melakukan pelayanan kependudukan, sistem kependudukan terhubung langsung dengan pusat data, serta dengan adanya aplikasi sistem

kependudukan ini dapat memudahkan masyarakat pada saat mengajukan layanan kependudukan seperti melakukan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA) serta yang berkaitan dengan jenis layanan kependudukan lainnya.

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan kependudukan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan mengacu pada undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yaitu Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pembangunan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.¹

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh adalah instansi yang menyelenggarakan pelayanan kependudukan dan bertanggung jawab terhadap permasalahan kependudukan yang terjadi pada masyarakat kota Banda Aceh. Serta dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berpedoman kepada peraturan perundang-undangan Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Qanun kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang susunan organisasi dan Tata kerja perangkat daerah

¹ Undang-undang Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

kota Banda Aceh serta Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 51 Tahun 2016 tentang tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok untuk menyelenggarakan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang merupakan salah satu kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kota Banda Aceh. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berkenaan dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh ².

Berdasarkan data yang peneliti kutip dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh Tahun 2022, dalam pencapaian target kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh adanya permasalahan mengenai masyarakat yang memiliki Nomor Induk Kependudukan Ganda penyebab terjadinya adanya adalah pada saat perekaman E-KTP terjadi dua kali rekam sidik jari yang diakibatkan karena kesalahan sistem kependudukan, dan bisa terjadi karena masyarakat membuat KTP di dua tempat yang berbeda karena kepentingan dari masyarakat seperti untuk mengurus pendidikan anak, mengurus pekerjaan ataupun kesehatan. Namun, dilain pihak Nomor Induk Kependudukan Ganda terjadi karena masih lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara layanan kependudukan serta kurangnya koordinasi yang dilakukan

² Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 51 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

terkait pendataan penduduk dan proses pindah datang masyarakat yang tidak terkoordinir oleh Sistem Administrasi Kependudukan.³

Permasalahan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan seperti yang peneliti kutip di halaman strategis Dinas Registrasi Kependudukan Aceh tahun 2017-2022, dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan belum optimalnya dukungan sistem dan perangkat jaringan untuk pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, KTP-EL dan data kependudukan serta adanya kendala dukungan jaringan komunikasi data antar provinsi ke pusat serta provinsi ke kabupaten/kotayang menyebabkan proses pelayanan kependudukan menjadi terhambat. Oleh karena itu, dilakukan penyediaan database kependudukan dan updating data skala provinsi yang akurat untuk melayani segala pelayanan kependudukan dan untuk menjaga keamanan data masyarakat dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.⁴

Dalam melakukan pelayanan kependudukan masyarakat kota Banda Aceh, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menjaga keamanan data kependudukan, pihak penyelenggara layanan melakukan bentuk dan dukungan kerja sama yang baik antar kecamatan di kota Banda Aceh mengenai masih adanya masyarakat yang memiliki NIK ganda, dengan adanya aplikasi *wayer house* yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh kepada kantor camat yang ada di kecamatan kota Banda Aceh

³ Laporan Akuntabilitas Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.

⁴ [https://: drka.acehprov.go.id](https://drka.acehprov.go.id)

tujuannya diberikan aplikasi tersebut adalah untuk memudahkan dilakukannya pengecekan data kependudukan masyarakat yang ada di setiap kecamatan kota Banda Aceh.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah sebagai tanda bahwa warga negara Indonesia memiliki tanda pengenalan dan identitas diri yang terdiri dari Nomor Induk Kependudukan yang tersimpan dalam database dan telah terdaftar di dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Serta dengan adanya Nomor Induk Kependudukan pada saat mengurus suatu kepentingan, data masyarakat akan langsung terdeteksi oleh sistem dan dengan mudah mengetahui pemilik KTP. Dan dengan terdaptarnya Nomor Induk Kependudukan, pemerintah bisa dengan mudah untuk mengetahui jumlah penduduk, dan pencatatan penting lainnya seperti angkakelahiran, proses pindah datang masyarakat, serta kualitas dan kuantitas penduduk.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, yang mengamanatkan bahwa data penduduk yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan tersimpan didalam database kependudukan dapat dimanfaatkan untuk kepentingan perumusan kebijakan dibidang pemerintahan dan pembangunan.⁵Berdasarkan Profil Perkembangan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh, Penyusunan pelaksanaan kebijakan dan program-program pembangunan yang

⁵ Undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

baik memerlukan dukungan dan kerja sama yang baik antar kecamatan yang ada di kota Banda Aceh sehingga ketersediaan data yang ada lebih akurat, terkini/tepat waktu, relevan komprehensif, konsisten dan berkesinambungan. Hal ini juga berlaku untuk data kependudukan sebagai dasar penyusunan kebijakan kependudukan baik tingkat propinsi maupun kota sehingga diharapkan pendayagunaan data Sistem Informasi Administrasi Kependudukan akan dapat dilakukan secara optimal akurat dan mutakhir dalam rangka mendukung pembangunan nasional.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih adanya penduduk yang memiliki Nomor Induk Kependudukan ganda dalam pembuatan E-KTP
2. Belum optimalnya kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk dukungan dan kerjasama yang baik antar kecamatan yang ada di kota Banda Aceh?
2. Bagaimana pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh melalui aplikasi SIAK?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan diatas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan serta dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai proses Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.

b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa program studi Administrasi Negara untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini

merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

1.6. Penjelasan Istilah

1. Implementasi menurut sudarsono dalam bukunya analisis keijakan publik, implementasi adalah suatu aktivitas yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil dari tujuan yang diinginkan.
2. Sistem didefinisikan sebagai sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Hal pertama yang perlu di perhatikan dalam suatu sistem adalah elemen-elemennya, tentunya setiap sistem memiliki elemen-elemennya sendiri, yang satu dengan sistem yang lain. Namun demikian, susunan dasarnya tetap sama.
3. Informasi adalah suatu pengetahuan yang berguna untuk pengambilan keputusan. Segala sesuatu yang dapat dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan pada dasarnya dapat dikelompokkan sebagai informasi. Informasi yang baik adalah informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan. Informasi yang baik adalah informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan. Informasi merupakan data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Sistem pengolahan informasi akan mengolah data menjadi informasi atau mengolah data dari bentuk tak berguna menjadi berguna.

4. Sistem Informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertaruhkan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Laporan tersebut dapat dijadikan sebagai informasi untuk mengambil keputusan.
5. Administrasi merupakan pranata sosial yang didalamnya terdapat berbagai disiplin ilmu yang saling berkaitan, misalnya sosiologi, psikologi, hukum, ekonomi, teknik, politik. Administrasi adalah organisasi dan manajemen. Organisasi dapat berarti sebagai suatu proses yaitu proses pengorganisasian. Dalam hal ini berarti bagaimana caranya pekerjaan dan sumber-sumber untuk mencapai tujuan organisasi diatur dan dialokasikan diantara para anggota organisasi, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Sedangkan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya lain yang ada dalam organisasi, guna mencakup tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini manajemen diartikan sebagai proses pemanfaatan sumber-sumber melalui fungsi-fungsi manajemen adalah 5M (Man, Money, Method, Materials, Machine), dan fungsi manajemen menurut Gullick adalah Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting atau Budgeting (POSDCRB).

6. Administrasi Kependudukan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 adalah rangkaian kegiatan penataan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan. Dimana pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan. Dokumen kependudukan adalah berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan publik dalam pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Untuk memudahkan pendekatan penelitian ini, maka peneliti melakukan review beberapa penelitian terdahulu yang akan diuraikan dalam tabel berikut :

NO.	Nama	Judul (Thn)	Metode	Hasil Penelitian
1	Dandy. A.D.	Implementasi Kebijakan SIAK Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan. (2014).	Penelitian ini dilakukan dengan penelitian kualitatif.	Hasil penelitian mengenai Implementasi Kebijakan SIAK Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan adalah Berdasarkan Perda kabupaten Berau No.30 Tahun 2011, Kebijakan SIAK di kabupaten Berau diberlakukan sejak tahun 2008, namun sampai saat ini dari 13 kecamatan yang ada hanya 4 kecamatan yang tersambung menggunakan SIAK (karena masih semi online/menggunakan GSM atau masih dengan manual. Yang menjadi faktor penghambatnya adalah kondisi jarak jauh yang sulit dijangkau dan jalannya masih kurang baik dan memerlukan dana yang cukup besar.
2	Sri Muliati	Analisis Pelaksanaan - R Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten SIAK (2019)	Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan metode observasi, metode	Penelitian ini menggambarkan fenomena pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Siak Indrapura. Hasil Penelitian ini adalah Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada kabupaten Siak belum berhasil dan berjalan dengan baik.

			wawancara dan metode dokumentasi.	
--	--	--	-----------------------------------	--

Perbedaan kedua Penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu :

1. Penelitian yang pertama meneliti tentang Implementasi Kebijakan SIAK Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Berau.
2. Penelitian kedua meneliti tentang Analisis Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Siak.
3. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti akan membahas tentang Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mengenai masih ditemukannya penduduk yang memiliki Nomor Induk Kependudukan ganda di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.

2.2 Teori Kebijakan

James E. Anderson mendefinisikan kebijakan itu adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang pelaku sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu). Kebijakan adalah seperangkat aturan pemerintah yang dimulai dari analisis kebijakan sampai tahap evaluasi kebijakan sebagai regulasi dengan tujuan untuk mensejahterakan rakyat. Kebijakan merupakan tahap awal dilakukannya sebuah peraturan sebelum peraturan tersebut akan di implementasikan dalam kehidupan masyarakat, serta kebijakan juga mengatur kehidupan masyarakat dari segi politik,

ekonomi dan budaya, sehingga tatanan kehidupan masyarakat menjadi lebih baik dari pelaksanaan sebuah kebijakan.⁶

2.2.1 Teori Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah kegiatan yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan atau disetujui. Pada tahap implementasi kebijakan, instansi penyelenggara akan menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mencapai tujuan terhadap kebijakan yang akan dijalankan. Dalam implementasi kebijakan terdapat berbagai hambatan antara lain, hambatan politik, ekonomi dan lingkungan, kelemahan institusi, ketidakmampuan Sumber Daya Manusia dibidang teknis dan administratif, kekurangan dalam bantuan teknis, kurangnya desentralisasi dan partisipasi. Semua hambatan ini dapat dengan mudah dibedakan atas hambatan dari dalam dan dari luar.

Selanjutnya tindakan implementasi kebijakan dapat pula dibedakan ke dalam "*Policy inputs and Policy Process*", *Policy Inputs* berupa masukan sumber daya, sedangkan *Policy Process* berkaitan dengan kegiatan administratif, organisasional, yang membentuk transformasi masukan kebijakan ke dalam hasil-hasil (outputs) dan dampak (impact) kebijakan. Dalam pelaksanaan kebijakan, adanya hambatan dari dalam dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti Sumber Daya Manusia, dana, struktur organisasi, informasi, saran dan fasilitas yang dimiliki. Dan hambatan dari luar dapat dibedakan atas semua kekuatan yang berpengaruh langsung ataupun tidak langsung kepada proses

⁶ Harbani Pasolong, 2020. "*Teori Administrasi Publik*." (Bandung: Alfabeta). Hlm.46

implementasi itu sendiri, seperti peraturan atau kebijakan pemerintah, kelompok sasaran, kecenderungan ekonomi, politik, kondisi sosial budaya dan sebagainya. Dalam proses implementasi terdapat beberapa indikator pada pelaksanaan implementasi kebijakan sebagai berikut : ⁷

1. Komunikasi, adanya kejelasan menyangkut proses penyampaian informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan.
2. Sumber daya, meliputi empat komponen yaitu staf yang cukup, informasi yang dibutuhkan guna pengambilan keputusan, kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas atau tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.
3. Disposisi, yaitu sikap pelaksana penyelenggara layanan dan komitmen pelaksana dalam menjalankan program.
4. Struktur Birokrasi, yaitu didasarkan pada Standard Operating Procedure yang mengatur tata aliran pekerjaan dan pelaksanaan kebijakan.

2.2.2 Proses Implementasi Kebijakan.....

Proses implementasi kebijakan tidak hanya melibatkan instansi yang bertanggung jawab untuk pelaksanaan kebijakan tersebut, namun juga menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial. Dalam tatanan praktis, implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan keputusan dasar . proses tersebut terdiri atas beberapa tahap, yaitu tahapan pengesahan peraturan perundangan, pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana, ketersediaan

⁷ Edward III, George C. (edited). 1984. "Implementasi Kebijakan Publik." Hlm.8

kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan, dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki atau tidak, dampak keputusan sebagaimana yang telah diharapkan oleh instansi pelaksana, dan upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan. Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting yakni penyiapan sumber daya, metode, penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima serta dijalankan.⁸

2.2.3 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Kebijakan

Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, tentunya terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam menjalankan kebijakan oleh instansi penyelenggara layanan. Faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan adalah dengan dilihat dari indikator implementasi seperti Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi, karena empat hal ini merupakan faktor pendukung dari implementasi kebijakan, faktor utama pada saat menjalankan suatu implementasi kebijakan adalah komunikasi, karena perlunya informasi dan komunikasi yang baik pada saat menjalankan kebijakan.

Kemudian faktor kedua yaitu sumber daya, diperlukan sumber daya tentunya dalam menjalankan implementasi kebijakan karena sumber daya perlu untuk mendukung agar implementasi kebijakan terlaksana dengan baik. Faktor ketiga, disposisi yaitu sikap ataupun tindakan dari penyelenggara layanan terhadap suatu program, yang menunjukkan apakah implementasi kebijakan berhasil atau tidak ketika dilaksanakan. Faktor keempat, yaitu struktur birokrasi

⁸ Fauzi Yudistira, 2010. *“Implementasi Kebijakan Publik”*

adalah pada saat menyelenggarakan implementasi kebijakan adanya standar operasional prosedur yang menunjukkan bahwa adanya prosedur yang baik dari pelaksanaan suatu program dari instansi penyelenggara terhadap program yang dijalankan.

2.3 Teori Administrasi Kependudukan

2.3.1 Pengertian Administrasi

Menurut Sugiono, Administrasi merupakan pranata sosial yang didalamnya terdapat berbagai disiplin ilmu yang saling berkaitan, misalnya sosiologi, psikologi, hukum, ekonomi, teknik dan politik. Administrasi adalah kegiatan kerja sama dan pengorganisasian yang dilakukan oleh suatu organisasi sebagai penyelenggara implementasi kebijakan untuk mencapai suatu tujuan.⁹ Dalam pelaksanaan administrasi dan kegiatan pengorganisasian, adanya fungsi-fungsi manajemen yang digunakan oleh pelaksana kebijakan, agar organisasi tersebut dalam kegiatan administrasi berjalan secara efektif dan efisien. Dalam hal ini manajemen diartikan sebagai proses pemanfaatan sumber-sumber melalui fungsi manajemen adalah 5M (*Man, Money, Method, Materials, Machine*), dan fungsi manajemen menurut Gullick adalah *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, atau Budgeting* (POSDCORB).

Fungsi-fungsi manajemen tersebut adalah adanya perencanaan (*Planning*), sebagai tahap awal organisasi dalam menentukan visi misi, dan juga sebagai target dari organisasi apa yang ingin diwujudkan. Selanjutnya, fungsi manajemen kedua,

⁹ Sugiono, "Metode Penelitian Administrasi." (Bandung:Alfabeta) Hlm.18

pengorganisasian yaitu adanya organisasi yang baik dan sebagai penyelenggara pelaksana suatu kebijakan dan adanya struktur organisasi yang baik dalam menjalankan implementasi kebijakan. *Staffing*, dalam menjalankan kebijakan, adanya kerja sama yang baik antara anggota organisasi, serta untuk mencapai tujuan yang baik dalam menjalankan kebijakan, tentunya terdapat fungsi-fungsi manajemen lainnya yang digunakan oleh penyelenggara pelaksana kebijakan sebagai bentuk untuk mengukur bagaimana pencapaian yang dilakukan untuk mencapai tujuan implementasi kebijakan.

2.3.2 Pengertian Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan.¹⁰ Administrasi kependudukan berkaitan dengan pendaftaran penduduk dan pencatatan hal-hal penting lainnya, serta bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat ketika mengurus dokumen kependudukan, seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta dokumen kependudukan penting lainnya, serta administrasi kependudukan sangat menjaga keakuratan dokumen kependudukan yang terapat dalam database kependudukan yang telah terdaftar di dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

¹⁰ Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Secara umum, administrasi kependudukan memiliki dua fungsi yaitu fungsi hukum, adalah memberikan kepastian hukum, menjamin keadilan serta memberikan kesejahteraan kepada penduduk sesuai dengan martabat kemanusiaan. Dan yang kedua, Fungsi Registrasi, adalah memberikan pengakuan serta pengesahan status perdata seseorang dan membentuk data mikro bagi proses pembangunan, guna perumusan kebijakan yang berwawasan kependudukan (*People Created Development*).

2.3.3 Tujuan dan Hak Administrasi Kependudukan

1. Dengan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, dapat menghubungkan sistem layanan kependudukan dari Kabupaten/kota dengan Pusat Data.
2. Meningkatkan keakuratan data yang baik antara Pusat data dengan Kabupaten/kota.

2.4 Teori Sistem dan Informasi

2.4.1 Pengertian Sistem

Sistem Sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari bagian-bagian yang berkaitan satu sama lain yang berusaha mencapai suatu tujuan dalam suatu lingkungan kompleks. Menurut Nugroho sistem didefinisikan sebagai sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Hal pertama yang perlu diperhatikan dalam suatu sistem adalah elemen-

elemennya. Tentunya setiap sistem memiliki elemen-elemennya sendiri, yang satu dengan sistem yang lain.¹¹

Sistem merupakan satu kesatuan jaringan yang saling berhubungan dalam melaksanakan suatu kegiatan, agar nantinya adanya kerja sama yang lebih baik untuk mencapai tujuan tertentu.

2.4.2 Pengertian Informasi

Informasi menurut Nugroho adalah suatu pengetahuan yang berguna untuk pengambilan keputusan. Segala sesuatu yang dapat dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan pada dasarnya dapat dikelompokkan sebagai informasi. Informasi yang baik adalah informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan. Informasi adalah data yang dikelompokkan menjadi suatu kejelasan penyampaian mengenai sesuatu secara jelas, serta dari data tersebut akan digunakan sebagai proses pengambilan keputusan.¹²

2.4.3 Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Informasi yang dihasilkan dapat berupa laporan atau report maupun solusi dari proses yang telah dijalankan. Dalam kaitannya dengan pendudukan, data pendudukan yang terdapat di Dinas Kependudukan

¹¹ Nugroho Riant, "Public Policy. Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan." (Jakarta : Gramedia, 2009), Hlm.38

¹² Ibid, Hlm. 41

dan Pencatatan Sipil diolah melalui sistem informasi manajemen yang disebut dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dimana hasil dari pengolahan tersebut dapat menjadi informasi yang sangat bermanfaat untuk kepentingan lainnya.¹³

2.5 Konsep Sistem Administrasi Kependudukan

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan penerapan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang sistem informasi administrasi kependudukan, cara kerja dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini merupakan proses mendaftarkan dari tiap kabupaten/kota untuk dapat diakses oleh seorang kepala pusat data dan pusat data pengganti (disaster recovery center) yang bertugas dibidang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau database kependudukan di kabupaten/kota.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah suatu sistem informasi pengelolaan, pengkajian, penyimpanan dan pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan.¹⁴ Pengelolaan SIAK

¹³ Agustino Leo, "Dasar-Dasar Kebijakan Publik", (Bandung : CV Alfabeta,2004), hlm. 67

¹⁴ Setiawan Guntur, "Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan", (Bandung : CV. Alfabeta, 2004), hlm. 40

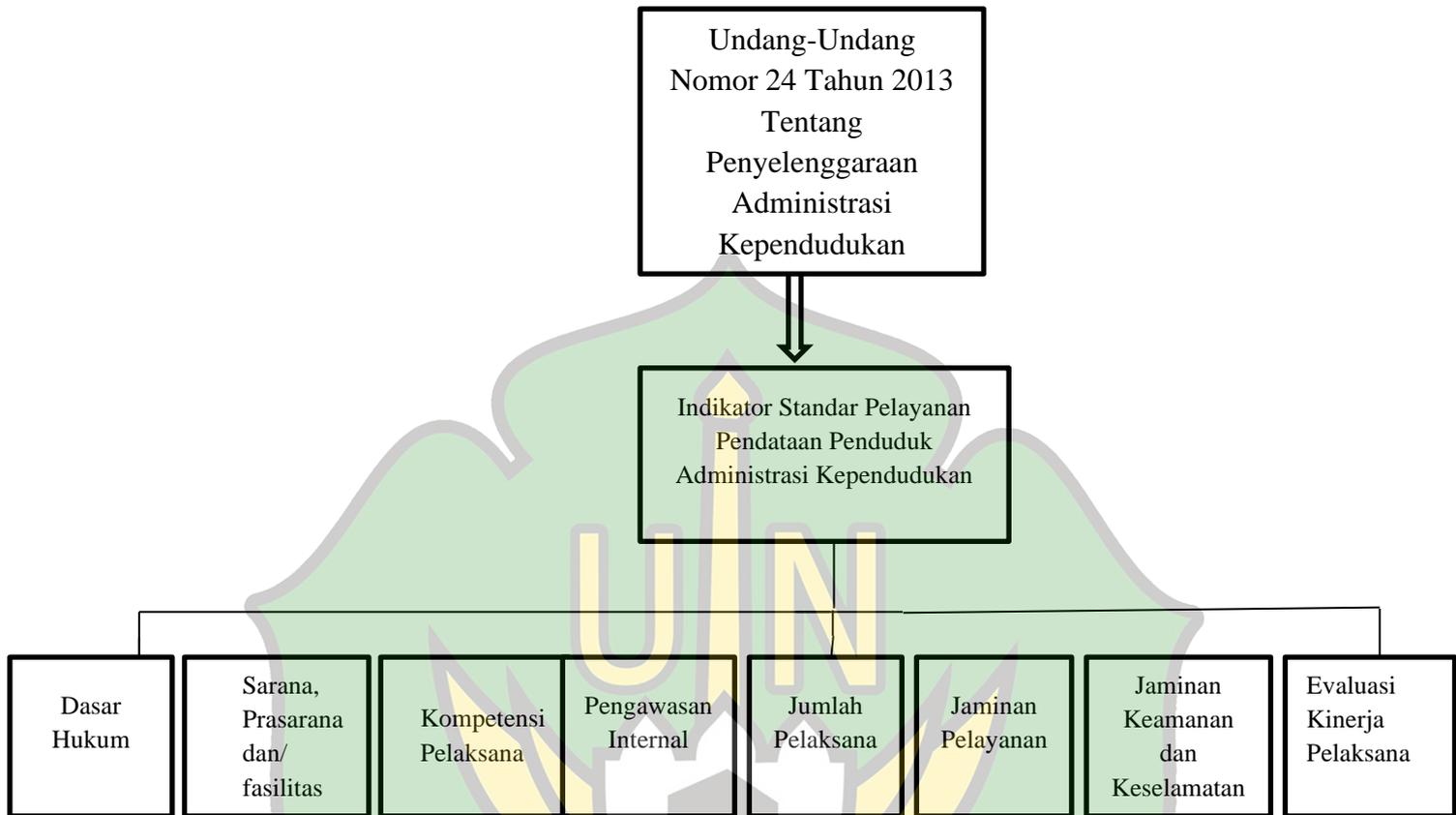
bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses, mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenal tunggal dengan tetap menjamin kerahasiaan.¹⁵

2.6 Kerangka Penelitian

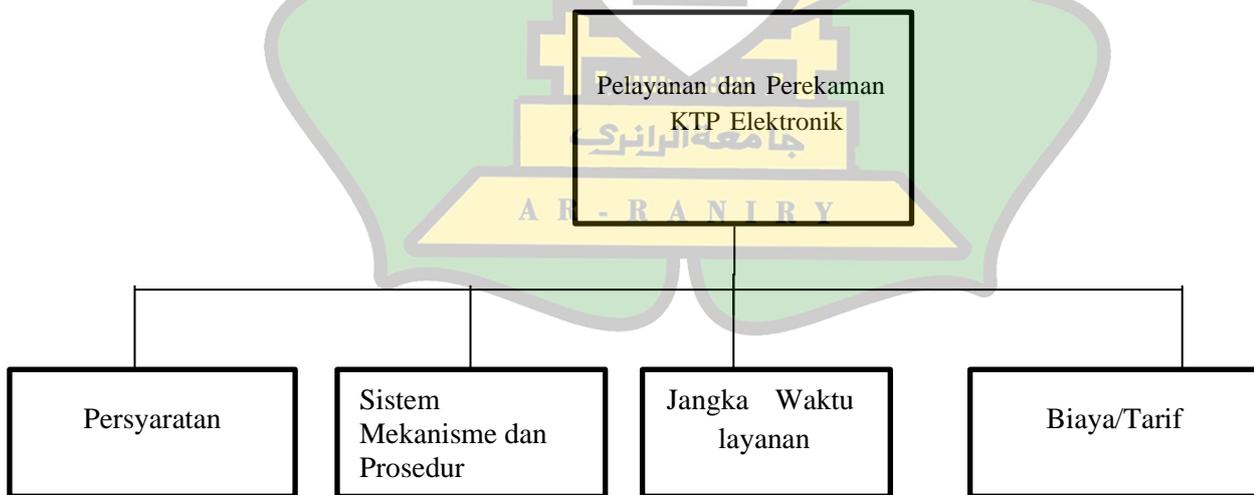
Kerangka penelitian adalah alur pikir peneliti sebagai dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. Didalam penelitian kualitatif, dibutuhkan sebuah landasan yang mendasari penelitian agar penelitian lebih terarah. Oleh karena itu dibutuhkan kerangka penelitian untuk mengembangkan konteks dan konsep penelitian lebih lanjut sehingga dapat memperjelas konteks penelitian, metodologi, serta penggunaan teori dalam penelitian. Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Kerangka penelitian dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila penelitian tersebut berkenaan atau berkaitan dengan fokus penelitian. Kerangka Penelitian dapat dilihat pada bagan kerangka pemikiran berikut ini.

¹⁵ Eti Rochaety, “Sistem Informasi Manajemen Pendidikan”, (Jakarta: Bumi Aksara,2010), hlm. 83

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian



Sumber : Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banda Aceh



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan melakukan teknik pengumpulan data dari wawancara, observasi dan analisis dokumentasi. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), data yang dihasilkan bersifat deskriptif, dan analisis data dilakukan secara induktif. ¹⁶Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan yang dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek tertentu dari keyakinan, sikap, atau perilaku manusia.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian memuat rincian pernyataan tentang cakupan atau topik-topik pokok yang akan diungkapkan/digali dalam penelitian ini. Apabila digunakan istilah rumusan masalah, fokus penelitian berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan dijawab. Penelitian ini difokuskan pada rincian tabel dibawah ini.

¹⁶ Sugiono, “*Metode Penelitian Administrasi.*” (Bandung:Alfabeta,2002) Hlm.4

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1	Standar Pelayanan Pendataan Penduduk dan Administrasi Kependudukan	a. Dasar Hukum b. Sarana, Prasarana, dan/Fasilitas c. Kompetensi Pelaksana d. Pengawasan Internal e. Jumlah Pelaksana f. Jaminan Pelayanan g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan h. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2	Pelayanan dan perekaman E-KTP	a. Persyaratan b. Sistem, mekanisme dan prosedur c. Jangka waktu layanan d. Biaya/tariff	Peraturan presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh. Alasan peneliti mengambil lokasi ini karena peneliti ingin mengetahui penyebab terjadinya masih ditemukan masyarakat yang memiliki Nomor Induk Kependudukan Ganda pada saat melakukan perekaman dan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.

3.4 Jenis Penelitian dan Sumber Data

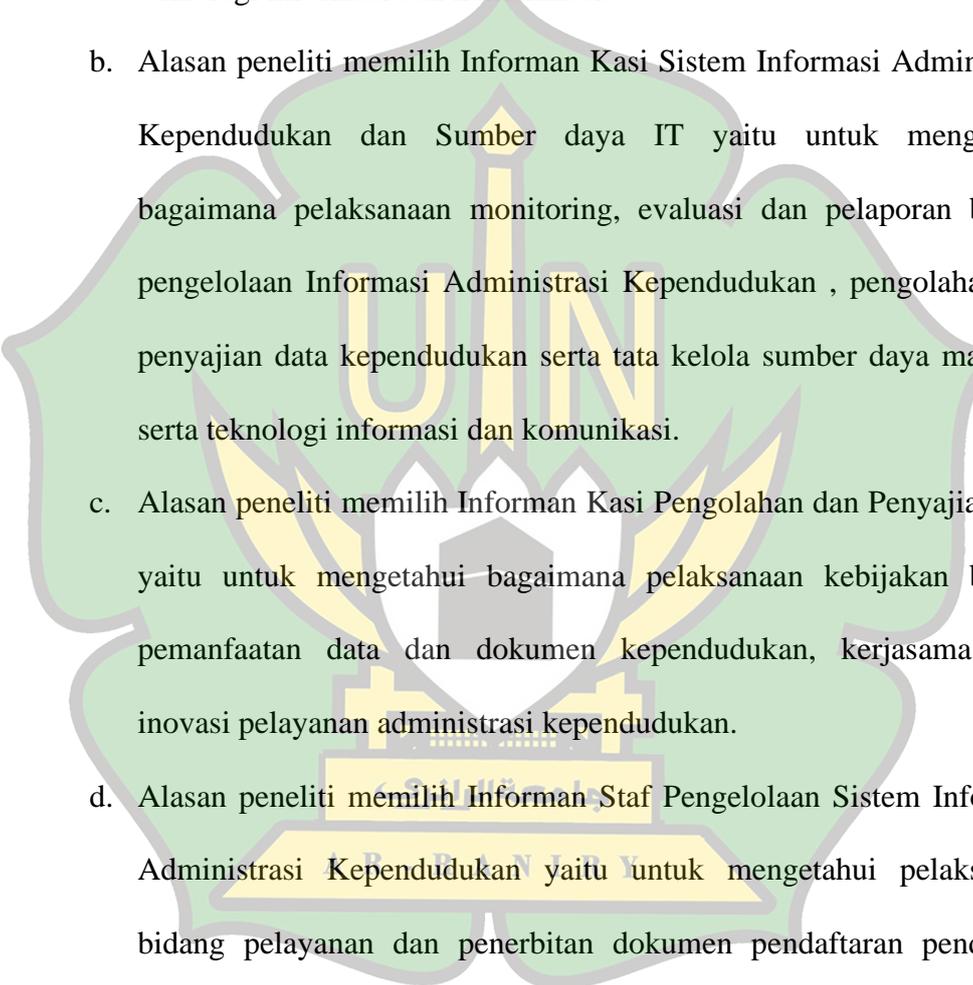
Jenis penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif deskriptif, dan sumber data yang diambil dari penelitian ada yang bersifat data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang menjelaskan mengenai penelitian yang bersumber dari pengamatan dan fakta di lokasi penelitian, dan data primer ini bisa didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak penyelenggara layanan atau masyarakat sebagai pengguna layanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara. Dan data kedua yang digunakan dalam penelitian adalah data sekunder, data sekunder adalah data yang bersumber dari studi kepustakaan yang mendukung dan memperjelas mengenai suatu penelitian yang dilakukan.

3.5 Informan Penelitian

Informan adalah objek dari suatu penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan wawancara terkait suatu penelitian yang akan diteliti dengan masyarakat atau instansi penyelenggara layanan sehingga mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh instansi tersebut. Oleh sebab itu, yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Kabid Pengelolaan Informasi, Administrasi Kependudukan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh	1 Orang
2.	Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan & Sumber Daya IT Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh	1 Orang
3.	Kasi Pengolahan dan Penyajian Data Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh	1 Orang
4.	Staf Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh	2 Orang
5.	Masyarakat kota Banda Aceh	5 Orang
		Jumlah Informan : 10 Orang

- 
- a. Alasan Peneliti memilih Informan Kabid Pengelolaan Informasi, Administrasi Kependudukan yaitu untuk mengetahui bagaimana pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola sumber daya manusia, teknologi informasi dan komunikasi.
 - b. Alasan peneliti memilih Informan Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Sumber daya IT yaitu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan , pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola sumber daya manusia, serta teknologi informasi dan komunikasi.
 - c. Alasan peneliti memilih Informan Kasi Pengolahan dan Penyajian data yaitu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kebijakan bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
 - d. Alasan peneliti memilih Informan Staf Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yaitu untuk mengetahui pelaksanaan bidang pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk, pelayanan pindah datang penduduk, pendataan penduduk, dan pendokumentasian.
 - e. Alasan Peneliti memilih Informan Masyarakat dalam penelitian ini karena masyarakat pengguna layanan aplikasi SIAK sehingga untuk

melihat bagaimana pelayanan aplikasi SIAK membutuhkan masyarakat untuk mengetahui apakah aplikasi SIAK sudah berjalan dengan baik atau tidak.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah data yang digunakan pada saat melakukan penelitian serta mengetahui bagaimana objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan informasi yang didapatkan pada saat melakukan penelitian, serta metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan dokumen pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan di lokasi penelitian mengenai objek penelitian yang diteliti, pengamatan tersebut dilakukan dengan cara melihat langsung ke instansi penyelenggara bagaimana mereka menjalankan suatu program kegiatan. Dalam penelitian ini, peneliti mendatangi langsung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh untuk melihat bagaimana pelayanan kependudukan yang dilakukan.

3. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dengan Narasumber yang bertujuan untuk mengetahui suatu informasi mengenai

penelitian yang diteliti. Dan dari wawancara ini akan menyimpulkan suatu informasi yang jelas dari suatu kegiatan yang dijalankan oleh instansi penyelenggara.

3.7 Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan sebagian besar merupakan data kualitatif dan teknik analisis menggunakan teknik kualitatif. teknik ini dipilih peneliti untuk menghasilkan data kualitatif, yaitu data yang tidak bisa dikategorikan secara statistik. Dalam penggunaan analisis kualitatif, maka penginterpretasian terhadap apa yang ditemukan dan pengambilan kesimpulan akhir menggunakan logika atau penalaran sistematis. Analisis kualitatif yang digunakan adalah model analisis interaktif, yaitu model analisis yang memerlukan tiga komponen berupa reduksidata, sajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi dengan menggunakan metode interaktif.¹⁷

3.8 Teknik Keabsahan Data

Data yang telah berhasil digali, dikumpulkan, dan dicatat dalam kegiatan penelitian harus dipastikan ketepatan dan kebenarannya. Oleh karena itu setiap peneliti harus bisa memilih dan menentukan cara-cara yang tepat untuk mengembangkan validitas data yang diperoleh.

Validasi merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek peneliti dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan

¹⁷ Sugiyono, "Penelitian Kualitatif." (Bandung:Alfabeta,2013), Hlm. 85

oleh peneliti dengan data yang sungguh terjadi pada obyek penelitian. Pengembangan validitas yang digunakan oleh peneliti adalah teknik triangulasi. Triangulasi sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, cara, dan waktu. Triangulasi dibagi menjadi tiga, antara lain sebagai berikut :

1. Triangulasi sumber, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi teknik, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data.

Pengambilan data harus disesuaikan dengan kondisi narasumber. Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber, dengan arti peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari satu sumber dengan sumber lain. Menggali satu sumber yang sama dengan teknik yang berbeda dan menentukan waktu yang berbeda (tepat).¹⁸

¹⁸ Sugiono, "Metode Penelitian Administrasi." (Bandung:Alfabeta,2002), Hlm.10

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh awalnya merupakan kantor Catatan Sipil yang dikepalai oleh pejabat eselon III akan tetapi pada Tahun 2001 digabungkan dengan Dinas Tenaga Kerja dan Kependudukan, kemudian sesuai dengan PP No. 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, pada Tahun 2008 Dinas Tenaga Kerja bergabung dengan Dinas Sosial demikian juga halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Qanun Kota Banda Aceh No. 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh sampai dengan sekarang yang di pimpin oleh seorang pejabat eselon II yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Sesuai dengan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 51 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok untuk menyelenggarakan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang merupakan salah satu kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kota Banda Aceh. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berkenaan

dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh melayani 23 (Dua puluhTiga) jenis pelayanan yaitu :

1. Kartu Keluarga (KK)
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik
3. Kartu Identitas Anak (KIA)
4. Surat Keterangan Pindah (SKP)
5. Surat Keterangan Pindah datang
6. Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri
7. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
8. Surat Keterangan Tempat Tinggal
9. Surat Keterangan Kelahiran
10. Surat Keterangan Lahir Mati
11. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
12. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
13. Surat Keterangan Kematian
14. Surat Keterangan Pengangkatan Anak

15. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia

16. Surat Keterangan Penganti Identitas

17. Surat Keterangan Pencatatan Sipil

18. Akta Kelahiran

19. Akta Kematian

20. Akta Perkawinan

21. Akta Perceraian

22. Akta Pengakuan Anak

23. Akta Pengesahan Anak

4.1 Struktur Organisasi

Dalam menyelenggarakan kewenangannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh di dukung oleh Pejabat dan Staf yang tersebar di beberapa bidang sebagai mana di atur dalam Qanun Kota Banda Aceh Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Struktur Dinas terdiri dari :

A. Kepala Dinas

B. Seketariat

C. Bidang Pelayanan Pendaftaran Pendudukan

D. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

E. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

F. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

- Sekretariat terdiri dari :

a. Subbagian Program dan Pelaporan

b. Subbagian keuangan

c. Subbagian Umum, Kepegawaian dan Aset

- Bidang Pelayanan Pendaftaran Pendudukan terdiri dari :

a. Seksi Identitas, Pendataan dan Pendaftaran Penduduk

b. Seksi Pindah Datang Penduduk

- Bidang Pencatatan Sipil terdiri dari :

a. Seksi kelahiran, Perkawinan dan Perceraian

b. Seksi Perubahan Status Anak, kewarganegaraan dan Kematian

- Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari:

a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Sumberdaya

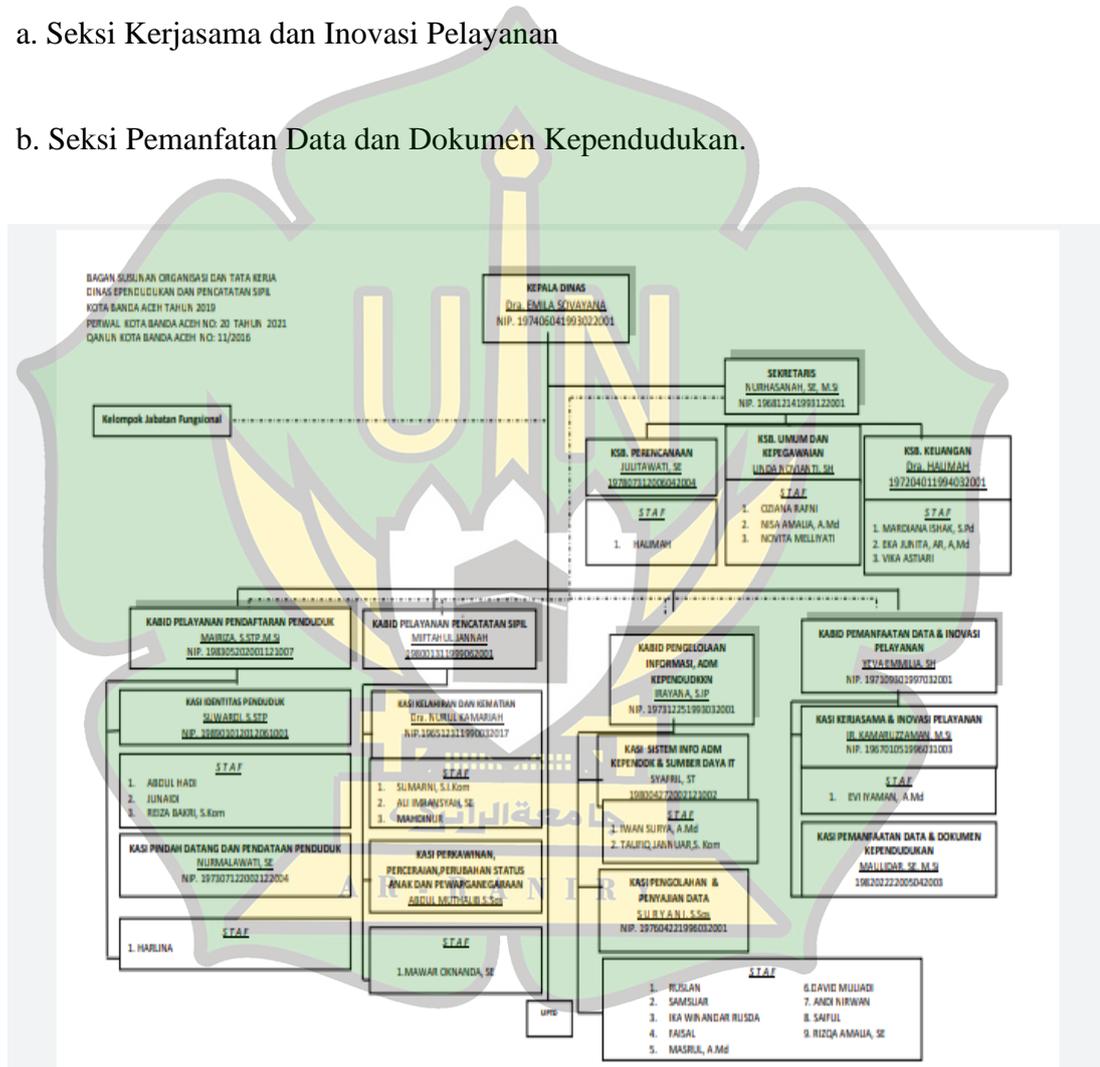
IT; dan

b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data

- Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari :

a. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil dari penelitian ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan dengan metode kualitatif yaitu peneliti melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh. Adapun hasil penelitian yang akan peneliti jabarkan yaitu uraian tentang hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Kependudukan pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Kasi Penyajian dan pengolahan data, Kasi Pemanfaatan data, Staf Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, dan 5 orang masyarakat yang menggunakan layanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh. Hasil penelitian ini akan menjawab indikator dari standar pelayanan pendataan penduduk dan administrasi kependudukan. Adapun hasil penelitian ini sudah peneliti uraikan dalam bab ini.

4.2.1 Standar Pelayanan Pendataan Penduduk dan Administrasi Kependudukan

Standar pelayanan pendataan penduduk dan administrasi kependudukan adalah kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh dalam melayani masyarakat mengurus dokumen kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, Kartu Identitas Anak (KIA) serta yang berkaitan dengan layanan kependudukan. Pelayanan pendataan penduduk dan administrasi kependudukan dilakukan untuk menjaga dokumen masyarakat sehingga selalu

dilakukan updating data agar data masyarakat aman dan akurat. Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas sebagai komitmen dan merupakan bentuk jaminan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik di bidang administrasi kependudukan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan (SP) Administrasi Kependudukan.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, efektif, dan efisien maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menetapkan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagai berikut :

- a. Pelayanan Administrasi Perkantoran
- b. Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- c. Pelayanan Pencatatan Sipil

Mengenai Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh, Peneliti akan menjabarkan Indikator Implementasi Kebijakan dengan hasil Penelitian sebagai berikut :

1. Komunikasi

Menurut Edward III komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Informasi mengenai kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk

menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi antara lain dimensi transmisi (*transmission*), kejelasan (*clarity*) dan konsistensi (*consistency*).¹⁹

Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana (*implementors*) kebijakan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Aspek transmisi transmisi dalam komunikasi implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dilihat dari bagaimana kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dikomunikasikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh kepada semua pihak terkait baik kepada institusi pemerintah terkait (kecamatan dan desa yang ada di kota Banda Aceh) dan kepada masyarakat umum yang merupakan kelompok sasaran (*target group*) dari kebijakan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dikomunikasikan dengan baik dan efektif.²⁰ Kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dikomunikasikan (disosialisasikan, diinformasikan) baik kepada kecamatan dan desa yang ada di kota Banda Aceh serta kebijakan

¹⁹ Edward III, George C.(edited). 1984."Implementasi Kebijakan Publik." Hlm.8

²⁰ Harbani Pasolong. 2020. " Teori Administrasi Publik." (Bandung : Alfabeta). Hlm. 75

ataupun perubahan kebijakan atau regulasi tentang pelayanan administrasi kependudukan diinformasikan dan dikoordinasikan kepada Camat dan Kepala Desa dengan mengirim surat resmi pemberitahuan atau juga melalui pertemuan/rapat dengan para Camat.

Kebijakan pelayanan administrasi kependudukan disosialisasikan kepada masyarakat baik secara langsung oleh tim yang turun langsung ke masyarakat maupun melalui bantuan pemerintah kecamatan dan pemerintah desa. Di kantor dinas (di ruang depan dan di ruang pelayanan) juga dipampang informasi pelayanan administrasi kependudukan seperti persyaratan pelayanan untuk setiap jenis layanan dan juga bagan prosedur pelayanan sehingga masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh untuk mengurus sesuatu dokumen kependudukan dapat memahami dan mengikuti. Sosialisasi juga dilakukan melalui brosur atau leaflet, media elektronik seperti website, situs internet.

Brosur/leaflet tentang prosedur pelayanan administrasi kependudukan ditempel di kantor Camat dan kantor Kepala Desa sehingga mudah dilihat dan dibaca oleh masyarakat. Pihak Dinas bekerjasama dengan pemerintah kecamatan dan pemerintah kelurahan/desa menyampaikan penerangan/penjelasan langsung kepada masyarakat pada kegiatan atau kesempatan pertemuan dengan masyarakat.²¹

²¹ Jurnal Hafis Posangi Hal. 5

2. *Dimensi kejelasan (clarity)* menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga masing- masing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan untuk mensukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien.²²

Hasil penelitian sebagaimana telah dijelaskan di atas menunjukkan bahwa kejelasan komunikasi mengenai Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh dikomunikasikan (diinformasikan dan disosialisasikan) dengan jelas kepada semua pihak baik kepada pemerintah kecamatan dan kelurahan/desa maupun kepada masyarakat. Semua hal yang berkenaan dengan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan seperti persyaratan administrasi untuk setiap jenis layanan, prosedur pelayanan, biaya administrasi pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan lainnya diinformasikan dengan jelas.²³

Informasi tentang kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang disampaikan oleh pihak Dinas Dukcapil jelas dan dapat dipahami oleh para aparat pemerintah kecamatan dan pemerintah kelurahan/desa yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk kelengkapan persyaratan dan pengantar ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus

²² Subhan Suaib. 2021. " *Kualitas Pelayanan Publik.*" (Mataram : Gramedia) Hlm. 69

²³ Setiawan Guntur. 2004. " *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan.*" (Bandung:CV Alfabeta). Hlm.57

sesuatu dokumen administrasi kependudukan. Masyarakat juga dapat memahami dengan jelas informasi atau penjelasan yang disampaikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang persyaratan administrasi dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh, sehingga mereka dapat menyiapkan semua persyaratan untuk mengurus dukomen kependudukan.

3. *Dimensi konsistensi (consistency)* diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan. jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten. Walaupun perintah-perintah yang disampaikan kepada para pelaksana kebijakan mempunyai unsur kejelasan, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik.²⁴

Perintah-perintah implementasi kebijakan yang tidak konsisten akan mendorong para pelaksana mengambil tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan dan bila hal ini terjadi maka akan berakibat pada ketidakefektifan implementasi kebijakan karena tindakan yang sangat longgar besar kemungkinan tidak tepat digunakan untuk melaksanakan tujuan-tujuan kebijakan.²⁵

²⁴ Solichin Abdul Wahab. 2004. "*Analisis Implementasi Kebijaksanaan Negara.*" (Jakarta : Bumi Aksara) Hlm. 25

²⁵ Fauzi Yudistira. 2010. "*Implementasi Kebijakan Publik.*" (Bandung : Alfabeta). Hlm.45

Hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh mengenai Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menunjukkan bahwa Informasi atau penjelasan tentang kebijakan pelayanan administrasi kependudukan disampaikan secara konsisten oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh sesuai dengan apa yang telah ditetapkan atau tertuang dalam kebijakan tersebut, baik menyangkut persyaratan administrasi untuk setiap jenis layanan, tentang prosedur pelayanan, biaya admisitstrasi pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan hal-hal lainnya berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.

Hasil penelitian tersebut secara keseluruhan menunjukkan bahwa komunikasi dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh sudah dilaksanakan dengan baik dan efektif dilihat dari aspek transmisi (bagaimana informasi kebijakan disampaikan kepada pihak-pihak terkait), aspek kejelasan informasi kebijakan yang disampaikan, dan aspek konsistensi dalam menginformasikan kebijakan.²⁶

²⁶ Ibid, Hlm.6

2. Sumber daya

Edward III mengemukakan bahwa faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan bahwa sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya peralatan dan sumber daya kewenangan.²⁷

1. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Sumber daya yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh adalah dalam layanan kependudukan adanya operator layanan yang melayani segala layanan kependudukan, dan adanya verifikator layanan yang memverifikasi data masyarakat pada saat akan dilakukan pengesahan dokumen kependudukan.

Serta adanya penandatanganan dokumen oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebelum dokumen kependudukan diserahkan kepada masyarakat. Dalam melayani layanan kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki 37 orang pegawai yang sudah tercukupi dalam menangani dan melayani layanan kependudukan pada masing-masing bidang pelayanan kependudukan yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.

²⁷ Edward III, George C. 1984. "Implementasi Kebijakan Publik." (Jakarta : Gramedia) Hlm. 52

2. Sumber daya peralatan

Sumber daya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung, tanah, dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan.

Dalam layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh terdapat fasilitas dan sarana yang mendukung dan meningkatkan pelayanan kependudukan. Serta dengan adanya fasilitas dan sarana yang dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat ketika pelaksanaan layanan kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sumber daya Peralatan tersebut adalah adanya komputer yang disediakan untuk mendukung pelayanan kependudukan dan adanya mesin antrian online yang dipergunakan untuk mengambil nomor antrian.

3. Sumber Daya Kewenangan

Dalam pelaksanaan Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh kewenangan dalam administrasi kependudukan Nomor 24 Tahun 2013 meliputi pengelolaan kewenangan, pada tahapan pendaftaran, pencatatan, pengelolaan informasi dan pendayagunaan data kependudukan secara sistematis sehingga tercipta tertib administrasi dokumen kependudukan. Serta untuk perencanaan pembangunan berskala lokal maupun nasional, pelayanan publik,

alokasi anggaran, pembangunan demokrasi, penegakan hukum dan pencegahan kriminal. ²⁸

Jenis-jenis peristiwa kependudukan antara lain, perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap, tinggal terbatas, pindah datang untuk menetap dan perubahan alamat. Sedangkan Jenis peristiwa penting antara lain, ganti nama, perubahan status kewarganegaraan, kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta peristiwa penting lainnya yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan.²⁹

3. Disposisi

Disposisi adalah keinginan dan kecenderungan para perilaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh, sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Faktor-faktor mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari :³⁰

1. Pengangkatan birokrasi.

Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah

²⁸ Subarsono. 2005. " *Analisis Kebijakan Publik.*" (Yogyakarta: Pustaka Pelajar). Hlm. 33

²⁹ Ibid, Hlm.7

³⁰ Edward III. George C. 1984. " *Implementasi Kebijakan Publik.*" (Jakarta : Gramedia) Hlm.58-60

orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

Dalam pelaksanaan layanan kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan belum optimalnya dukungan sistem dan perangkat jaringan untuk pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, E-KTP dan data kependudukan serta adanya kendala dukungan jaringan komunikasi data antar provinsi ke pusat serta provinsi ke kabupaten/kota yang menyebabkan proses pelayanan kependudukan menjadi terhambat dan lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh petugas layanan karena tidak dilakukan pengecekan data masyarakat ketika pendataan penduduk dan proses pindah datang masyarakat yang tidak terkoordinasi oleh sistem informasi administrasi kependudukan karena kendala akses jaringan dari pusat data ke provinsi.

Oleh karena itu, dilakukan penyediaan database kependudukan dan updating data skala provinsi yang akurat untuk memenuhi semua kepentingan dalam pelayanan publik dan perencanaan pembangunan.

2. Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu

mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik.³¹

3. Struktur Birokrasi

Menurut Edwards III terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: *Standard Operational Procedure* (SOP) dan fragmentasi. *Standard operational procedure* (SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas. demikian pula dengan jelas tidaknya standar operasi, baik menyangkut mekanisme, system dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, dan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.³² Adapun struktur birokrasi yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh yaitu adanya Standar Pelayanan Kependudukan pada setiap jenis layanan kependudukan.

Adapun uraian dari wawancara yang peneliti lakukan berdasarkan indikator standar pelayanan pendataan penduduk dan administrasi kependudukan sebagai berikut:

a. Dasar Hukum

Dasar Hukum adalah suatu peraturan yang dijalankan dalam melakukan suatu kegiatan atau suatu layanan berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan, sehingga setiap pelayanan yang dilakukan berpedoman kepada sumber hukum yang jelas.

³¹ Ibid,Hlm.8

³² Edward III, George C. (edited). 1984 "*Implementasi kebijakan publik.*" hlm.70-72

Dalam Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, pelayanan kependudukan dilakukan berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Perumusan materi komponen dasar hukum dibuat dengan mengacu pada hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan yang ada. Di samping itu, perlu memperhatikan apabila terdapat perkembangan kebijakan atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang baru, yang dijadikan dasar hukum dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan, termasuk dasar hukum dari jenis atau produk pelayanan yang dihasilkan, dasar hukum pemungutan biaya pelayanan. Sebagai penuntun dalam perumusan dapat dibantu dengan mencermati data/informasi pada lembar-lembar kerja yang mengandung informasi mengenai dasar hukum.

Sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Kepala bidang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagai informan pertama, yaitu Irayana sebagai kepala bidang kependudukan yang mengutarakan bahwa :

“Segala layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh dan pengurusan dokumen kependudukan mengikuti peraturan perundang-undangan.”³³

³³ Wawancara dengan Kabid sistem informasi administrasi kependudukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banda Aceh berinisial I pada hari Kamis tanggal 24 Maret 2023

Berdasarkan pernyataan diatas,maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa Dasar Hukum yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan segala ketentuan hukum dan mengikuti peraturan perundang-undangan.

b. Sarana, Prasarana, dan Fasilitas

Sarana, prasarana dan fasilitas dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh yaitu penunjang dalam melayani dokumen kependudukan. Sarana dan prasarana dalam hal ini yaitu adanya komputer yang digunakan untuk mengurus segala bentuk dokumen kependudukan. Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Sarana pelayanan dapat berbentuk berbagai fasilitas, peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau memberikan pelayanan, antara lain: meja, kursi, filling cabinet, almari, brankas, rak buku, mesin ketik, mesin hitung, alat tulis kantor, formulir, papan tulis, fasilitas pengolahan data, penyimpan data (database), peralatan kontrol/monitoring, komputer, fasilitas telekomunikasi: pesawat telepon, faximile, kendaraan dan lainnya.

Sedangkan prasarana dapat berupa berbagai fasilitas atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal. Dalam mengurus dokumen kependudukan, dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh menyediakan ruang layanan bagi masyarakat yang

digunakan untuk menunggu antrian sebelum dokumen kependudukan diproses oleh front office,(yang melayani dokumen kependudukan masyarakat).

Hasil dari observasi secara langsung yang peneliti lakukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh memiliki sarana dan prasarana yang baik, untuk menjaga pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat semakin baik ke depannya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh menyediakan berbagai sarana, prosarana atau fasilitas antara lain:

1. Menyediakan ruang tunggu kepada masyarakat dalam melayani layanan kependudukan.
2. Adanya mesin antrian online yang dipergunakan untuk mengambil nomor antrian.
3. Adanya counter pelayanan dalam mengurus layanan kependudukan.
4. Adanya meja pengaduan, yaitu menerima segala keluhan dan kendala masyarakat dalam mengurus layanan kependudukan.
5. Adanya counter pelayanan khusus disabilitas.

Adapun hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan 5 Informan masyarakat yaitu Nurul, Ihsan, Dewi, Nuranisah, dan Intan Keumala bahwa sarana, prasarana dan fasilitas yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh sudah sangat baik dan tidak mengganggu aktivitas layanan kependudukan.

Kesimpulan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan adalah bahwa sarana, prasarana,dan fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh yaitu adanya beberapa fasilitas yang menunjang proses layanan kependudukan semakin baik dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat saat

mengurus segala urusan kependudukan. Dan setelah peneliti melakukan wawancara dengan lima informan terkait sarana, Prasarana dan fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh mereka menyatakan bahwa sejauh ini tidak ada keluhan terkait sarana, Prasarana dan fasilitas, sehingga sangat mendukung dalam pelayanan kependudukan serta memenuhi kebutuhan layanan.

C. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan pegawai dalam mengelola layanan kependudukan atau dalam hal ini berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM). Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh pegawai dalam mengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adanya SDM yang memiliki pengetahuan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, memiliki pengetahuan mekanisme pelayanan serta SDM yang menguasai penggunaan aplikasi SIAK.

Menurut hasil observasi yang peneliti lakukan, kompetensi pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh dalam mengelola layanan SIAK sudah berjalan dengan baik dan sesuai SDM yang dimiliki oleh pegawai. Sebagaimana kepala bidang pengelolaan SIAK menjelaskan mengenai kompetensi pelaksana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh yaitu :

“Untuk layanan kependudukan di Disdukcapil Banda Aceh, kita mempunyai bagian front office dan back office dan untuk pelayanan dimulai dari masyarakat datang mengambil nomor antrian dan dilayani sesuai dengan layanan yang diinginkan oleh masyarakat yang akan dilayani oleh operator layanan kependudukan”.³⁴

Observasi ini didukung oleh pernyataan dari Nurul sebagai Informan yang menyatakan bahwa :

“Pada saat mengurus layanan kependudukan, dari pegawai yang mengurus layanan kependudukan proses layanan kependudukan saya menjadi mudah dan tidak berbelit-belit, Namun, saat mengurus layanan kependudukan kadang ada kendala yang menyebabkan proses layanan tidak bisa diakses, sehingga layanan menjadi terganggu”.³⁵

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan informan kedua sebagai masyarakat yang bernama Intan Keumala, mengenai kompetensi pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh menyatakan bahwa

“Ketika saya mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil, ada beberapa jenis layanan yang akan dilayani oleh konter layanan sehingga saya dapat melihat bahwa kompetensi pelaksana yang ada sangat terlatih pada saat melayani masyarakat”.³⁶

³⁴ Wawancara dengan Kabid SIAK berinisial I pada hari Kamis 24 Maret 2023

³⁵ Wawancara dengan informan masyarakat berinisial IK pada hari Kamis tanggal 24 Maret 2023

³⁶ Wawancara dengan informan masyarakat berinisial IK pada hari Kamis tanggal 24 Maret 2023

Dan wawancara yang peneliti lakukan dengan informan ketiga sebagai masyarakat yang bernama Dewi yaitu

“Pelayanan yang diberikan oleh konter layanan saat saya melakukan pengajuan dokumen kependudukan, saya melihat kompetensi pelaksana di disdukcapil masih perlu ketepatan waktu dalam memproses layanan kependudukan”.³⁷

Selanjutnya wawancara yang peneliti lakukan dengan informan keempat sebagai masyarakat bernama Ihsan menyatakan bahwa

“Saya melihat kompetensi pelaksana dalam melayani layanan kependudukan sesuai dengan jenis pelayanan kependudukan, dalam melayani masyarakat masih perlu peningkatan ke depannya agar semakin baik.”³⁸

Dan peneliti melakukan wawancara dengan informan kelima sebagai masyarakat yang bernama NurAnisah mengenai kompetensi pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh menyatakan bahwa

“Saya sebagai pengguna layanan yang diberikan oleh Disdukcapil, dan dalam melayani masyarakat sudah ada konter yang sesuai dengan jenis pelayanan. Jadi kompetensi pelaksana di Disdukcapil sangat baik dalam melayani layanan kependudukan.”³⁹

Dari pernyataan informan diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa kompetensi pelaksana dari segi layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh sangat tertib, karena adanya beberapa konter layanan kependudukan sesuai jenis layanan yang ingin diurus oleh

³⁷ Wawancara dengan informan masyarakat berinisial D pada hari Kamis tanggal 24 Maret 2023

³⁸ Wawancara dengan informan masyarakat berinisial I pada hari Kamis tanggal 24 Maret 2023

³⁹ Wawancara dengan informan masyarakat berinisial NA pada hari Kamis tanggal 24 Maret 2023

masyarakat. Kompetensi pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa mengurus segala jenis layanan kependudukan serta mereka juga mampu mengatasi permasalahan terkait kependudukan dan pencatatan sipil.

d. Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dalam hal ini yaitu pengawasan yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap pengelolaan layanan kependudukan. Bentuk pengawasan yang dilakukan yaitu dari supervisi atau atasan langsung serta dilakukan sistem pengawasan internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat dan dilaksanakan secara kontinyu.

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengawasan di disdukcapil kota Banda Aceh perlu di lakukan secara terus menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/ penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

Pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan, baik oleh atasan langsung dan/atau oleh pejabat/petugas pada UPP yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional, maupun oleh aparat pengawasan fungsional.

Pejabat/ petugas yang bertanggung jawab dalam pengawasan tersebut perlu ditetapkan dan dicantumkan dalam standar pelayanan. Pengawasan yang dilakukan oleh disdukcapil kota Banda Aceh yaitu dimulai dari operator layanan, verifikator,serta sampai kepada pengesahan dokumen.

Menurut hasil observasi yang peneliti lakukan, pengawasan yang dilakukan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu dengan adanya bentuk pengawasan yang langsung mengawasi proses layanan kependudukan karena data yang ada dari setiap layanan kependudukan terverifikasi. Sebagaimana pernyataan dari Taufiq Jannuar sebagai staf Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menjelaskan mengenai pengawasan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh yaitu :

“Pengawasan yang dilakukan di Disdukcapil dimulai dari verifikasi yang memverifikasi data kependudukan masyarakat, kemudian ada kepala dinas yang menandatangani dokumen kependudukan. Pengawasan dilakukan dari verifikator sampai kepada penandatanganan dokumen kependudukan.”⁴⁰

Observasi ini diperkuat dengan adanya pernyataan dari 5 Informan, yaitu Wawancara yang peneliti lakukan dengan Nurul sebagai informan pertama sebagai masyarakat bahwa

“ Pengawasan yang dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banda Aceh dalam hal layanan kependudukan sudah

⁴⁰ Wawancara dengan Informan sebagai staf SIAK berinial TJ pada hari Senin tanggal 28 Maret 2023

berjalan baik, hanya saja masih butuh peningkatan dalam melayani layanan kependudukan masyarakat. ⁴¹

Wawancara dengan Ihsan, sebagai informan kedua menyatakan bahwa

“Pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banda Aceh melakukan pengawasan dalam melayani masyarakat yaitu dengan adanya keamanan dan pemantauan, namun untuk layanan kependudukan masih sangat perlu dilakukan pengawasan dalam bentuk data kependudukan yang ada dikota Banda Aceh.”⁴²

Dan peneliti melakukan wawancara dengan informan ketiga sebagai masyarakat yang bernama NurAnisah yaitu

“Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Disdukcapil adalah mereka selalu memastikan bahwa data masyarakat selalu dan terhindar dari segala bentuk pemalsuan data.”⁴³

Selanjutnya wawancara yang peneliti lakukan dengan informan keempat yang bernama Intan keumala sebagai masyarakat mengenai pengawasan mengatakan bahwa

“Pengawasan yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam melayani layanan kependudukan dan saya sebagai masyarakat yang sering mengajukan segala urusan kependudukan adalah mereka selalu melakukan pendataan penduduk untuk menjamin agar data masyarakat aman.”⁴⁴

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan informan kelima sebagai masyarakat bernama Dewi yaitu

⁴¹ Wawancara dengan informan masyarakat berinisial N pada hari Senin tanggal 28 Maret 2023

⁴² Wawancara dengan informan masyarakat berinisial I pada hari Senin tanggal 28 Maret 2023

⁴³ Wawancara dengan informan masyarakat berinisial NA pada hari Senin tanggal 28 Maret 2023

⁴⁴ Wawancara dengan informan masyarakat berinisial IK pada hari Senin tanggal 28 Maret 2023

“Pengawasan dalam melayani masyarakat selalu ada security yang menjaga keamanan serta memantau pelayanan kependudukan di Disdukcapil Banda Aceh.”⁴⁵

Berdasarkan pernyataan diatas dengan kelima informan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa pengawasan yang dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banda Aceh sudah baik dalam mendukung layanan kependudukan serta pengawasan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banda Aceh yaitu dengan adanya pengawasan yang dilakukan dari pelaksana layanan (operator), verifikator, sampai kepada proses penandatanganan dokumen kependudukan. Serta berdasarkan wawancara dari beberapa informan menunjukkan bahwa pengawasan yang telah dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banda Aceh sudah berjalan baik walaupun dalam bentuk pengawasan masih perlu beberapa hal yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan kependudukan masyarakat.kota Banda Aceh.

e. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana adalah jumlah pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh yang melayani masyarakat dalam layanan kependudukan. Jumlah pelaksana layanan dimulai dari operator layanan dan verifikator yang memback up dan memverifikasi data kependudukan. Jumlah pelaksana yaitu informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya. Menggambarkan

⁴⁵ Wawancara dengan informan masyarakat pada hari Senin tanggal 28 Maret 2023

berapa besar jumlah petugas/pegawai yang berfungsi sebagai pelaksana dan bertanggung jawab dalam menangani pekerjaan pelayanan sesuai struktur, jabatan, tugas, dan kewenangan yang ditentukan pada instansi/UPP. Jumlah pelaksana terkait dengan informasi komponen kompetensi pelaksana. Dalam standar pelayanan harus dicantumkan jumlah pelaksana tersebut, yang dilengkapi dengan dukungan kualifikasi dan kompetensi yang memadai sesuai bidang tugas dan beban kerja di bidang pelayanan yang bersangkutan.⁴⁶

Hasil observasi secara langsung yang peneliti lakukan di dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh yaitu layanan ditempatkan sesuai dengan bidang layanan kependudukan, seperti: Bagian SIAK, Bagian pembuatan KTP Elektronik dan yang berkaitan dengan layanan kepengurusan dokumen kependudukan lainnya. Sebagaimana pernyataan dari Informan sebagai staf Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yaitu Iwan Surya

" Untuk jumlah pelaksana layanan kependudukan Disdukcapil Banda Aceh mempunyai 13 operator layanan kependudukan, yaitu operator yang berada diluar yaitu bagian front office yang berada dekat pengambilan nomor antrian, dan verifikator yang memferivikasi data kependudukan yang berada di dalam ruangan Disdukcapil Banda Aceh. "⁴⁷

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara dengan informan masyarakat terkait jumlah pelaksana layanan kependudukan di Dinas

⁴⁷ Wawancara dengan staf SIAK berinisial IS pada hari Jumat tanggal 25 Maret 2023

Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh. Sebagaimana pernyataan dari informan pertama bernama Nurul yaitu

“Jumlah pelaksana layanan di disdukcapil saya melihat dari setiap konter pelayanan masing-masing terdapat satu pegawai yang menangani permasalahan layanan kependudukan.”⁴⁸

Peneliti melakukan wawancara dengan informan kedua yang bernama Dewi yang mengatakan bahwa

“Jumlah pelaksana layanan pada saat saya mengurus KTP di konter layanan terdapat beberapa pegawai yang ditugaskan sesuai dengan jenis layanan yang ada di Disdukcapil Banda Aceh.”⁴⁹

Berdasarkan observasi diatas, peneliti mengambil kesimpulan terkait jumlah pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Banda Aceh bahwa terdapat 13 orang yaitu yang menjadi operator layanan yang melayani semua jenis layanan kependudukan masyarakat serta adanya verifikator yang bertugas memverifikasi dokumen sebelum dilakukan pengesahan dokumen serta verifikator bidang kependudukan bertugas memastikan bahwa seluruh data masyarakat terjamin keamanannya.

⁴⁸ Wawancara dengan informan masyarakat berinisial N pada hari Jumat tanggal 25 Maret 2023

⁴⁹ Wawancara dengan informan masyarakat berinisial D pada hari Jumat tanggal 25 Maret 2023

F. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/upp sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan, untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut, maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan atau ketentuan yang berorientasi untuk melaksanakan standar pelayanan secara konsisten, seperti adanya tata tertib, kode etik, atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis standar pelayanan dan secara nyata juga harus dilaksanakan.

Jaminan pelayanan adalah yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh dalam melayani layanan kependudukan masyarakat yaitu Pelayanan di Disdukcapil Banda Aceh dilakukan secara mudah, cepat, dan transparan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus segala dokumen kependudukan. Serta dengan adanya SIAK, sangat membantu masyarakat dalam hal mengurus dokumen kependudukan karena layanan SIAK dilakukan secara terpusat, sehingga segala bentuk data masyarakat yang ada , menjadi aman.

Hasil observasi secara langsung yang peneliti lakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banda Aceh mengenai jaminan pelayanan kependudukan, pelayanan kependudukan akan diproses secara cepat,

karena proses pembuatan dokumen dan pelayanan kependudukan jika tidak ada kendala pada jaringan, maka proses pengurusan dokumen akan siap dalam waktu satu hari. Sebagaimana wawancara yang peneliti lakukan dengan informan sebagai masyarakat yang bernama Nurul sebagai berikut

“Pelayanan yang diberikan oleh disdukcapil Banda Aceh sangat baik dalam melayani masyarakat terkait dengan segala urusan dokumen kependudukan.”⁵⁰

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan informan kedua sebagai masyarakat yang bernama NurAnisah yaitu

“Disdukcapil memberi kemudahan pelayanan, dengan adanya SIAK dapat membantu masyarakat dalam mengajukan layanan kependudukan dan pencatatan sipil”⁵¹

Wawancara yang peneliti lakukan dengan informan ketiga sebagai masyarakat yang bernama Ihsan menyatakan bahwa

“Sebagai pengguna layanan yang telah diberikan, kami sebagai masyarakat hanya perlu mengikuti segala persyaratan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan”⁵²

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan keempat sebagai masyarakat yang bernama Dewi, yaitu

⁵⁰ Wawancara dengan informan sebagai masyarakat berinisial N Pada hari Jumat tanggal 25 Maret 2023

⁵¹ Wawancara dengan informan sebagai masyarakat berinisial NA pada hari Jumat tanggal 25 Maret 2023

⁵² Wawancara dengan informan sebagai masyarakat berinisial I pada hari Jumat tanggal 25 Maret 2023

“Dalam pelayanan kependudukan, saya melihat bahwa pelayanan yang diberikan sangat memberikan kemudahan dalam proses pelayanan.”⁵³

Berdasarkan observasi dan pengamatan yang peneliti lakukan mengenai Jaminan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh dan telah melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa jaminan pelayanan yang diberikan sangat memberi kemudahan dalam melayani segala layanan kependudukan masyarakat, sehingga masyarakat hanya mengikuti segala peraturan sesuai dengan jenis layanan dan mengikuti persyaratan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.

G. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah bentuk komitmen untuk memberikan kepastian, rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan. Untuk mengimplementasi komitmen tersebut, cara yang sama dengan komponen jaminan pelayanan, yaitu adanya tindakan program kegiatan yang berorientasi menjaga keamanan dan keselamatan dalam proses atau menyediakan layanan., Barang /jasa dan administratif sesuai dengan komponen standar pelayanan. Disamping itu perlu mengacu "standar teknis" untuk memberikan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas penyelenggaraan layanan. Untuk jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di dinas kependudukan dan

⁵³ Wawancara dengan informan sebagai masyarakat berinisial D pada hari Jumat tanggal 25 Maret 2023

pendaftaran sipil kota Banda Aceh adanya updating data yang selalu dilakukan yang bertujuan untuk menjaga keamanan pada saat layanan Kependudukan dan memastikan bahwa tidak ada gangguan pada saat melayani layanan kependudukan masyarakat.

Sebagaimana wawancara yang peneliti lakukan dengan informan sebagai staf layanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang bernama Taufiq Januar yaitu:

“ Jaminan pelayanan dan keselamatan pelayanan dinas kependudukan dan Pendaftaran Sipil kota Banda Aceh yaitu pelayanan melalui SIAK yang dilakukan secara terpusat dengan sistem online dan pelayanan dimulai dari front office yang melayani layanan kependudukan. Serta, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dilakukan untuk menyimpan dan menjaga data kependudukan dalam database agar data masyarakat yang dalam SIAK tidak hilang.”⁵⁴

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan informan masyarakat mengenai jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil kota Banda Aceh. Wawancara pertama peneliti lakukan dengan kasi pengolahan dan penyajian data bernama Suryani, yang mengutarakan sebagai berikut

“Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil adalah selalu dilakukannya backup dan updating data yang bertujuan untuk menjaga seluruh data masyarakat.”⁵⁵

⁵⁴ Wawancara dengan staf SIAK berinisial TJ pada hari senin tanggal 1 28 Maret 2023

⁵⁵ Wawancara dengan kasi penyajian data yang berinisial S pada hariSenin tanggal 28 Maret 2023

Peneliti melakukan wawancara dengan informan kedua yang bernama Irayana sebagai kepala bidang kependudukan yang mengutarakan bahwa

“Disdukcapil selalu mengupdate dan menjaga data masyarakat didalam database kependudukan sehingga itu menjadi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kependudukan agar data masyarakat tidak hilang dan selalu tersimpan dalam sistem.”⁵⁶

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan informan, peneliti mengambil kesimpulan mengenai jaminan pelayanan dan keselamatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh yaitu dengan dilakukan backup data serta selalu dilakukan updating data kependudukan masyarakat. Serta dalam aplikasi kependudukan juga selalu dilakukan update dan adanya penambahan ikon menu ataupun dilakukan sedikit perubahan pada aplikasi dengan tujuan bahwa segala data yang tersimpan dalam sistem kependudukan tidak hilang.

H. Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan yg,tan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Upaya evaluasi dilakukan oleh penyelenggara harus secara periodik dan

⁵⁶ Wawancara dengan kabid kependudukan yang berinisial I pada hari Senin tanggal 28 Maret 2023

berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan.

Mengenai kinerja pelaksana peneliti melakukan wawancara dengan informan masyarakat untuk mengetahui bagaimana kinerja pelaksana dalam melayani masyarakat terkait masalah kependudukan dan pencatatan sipil kota Banda Aceh.

Sebagaimana wawancara yang peneliti lakukan dengan informan pertama yang bernama Nurul, yaitu sebagai berikut

“ketika saya mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil, saya melihat kinerja pelaksana layanan kependudukan sangat baik dalam melayani.”⁵⁷

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan kedua yang bernama NurAnisah sebagaimana pernyataannya dibawah ini

“Pelaksana di Disdukcapil dalam melayani masalah kependudukan dalam melayani sangat baik dan mereka mengetahui bagaimana mengatasi segala permasalahan kependudukan.”⁵⁸

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan informan ketiga sebagai masyarakat yang bernama Intan Keumala pernyataannya sebagai berikut

“Disdukcapil memberikan kemudahan dalam pelayanan kependudukan, karena pada saat saya mengurus KK mereka cepat memprosesnya dan tidak ada gangguan apapun selama pelayanan, untuk evaluasi kinerja

⁵⁷ Wawancara dengan informan masyarakat berinisial N pada hari Senin tanggal 28 Maret 2023

⁵⁸ Wawancara dengan informan masyarakat berinisial NA pada hari Senin tanggal 28 Maret 2023

pelaksana saya sebagai masyarakat melihat bahwa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.”⁵⁹

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai informan keempat yang bernama Dewi mengatakan bahwa

“Saya sebagai masyarakat dan pengguna layanan yang diberikan oleh disdukcapil, pelaksana layanan dalam melayani sudah baik, baik dari pelayanan dan segala prosedur terkait kependudukan sangat diberikan kemudahan kepada masyarakat.”

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh, evaluasi kinerja pelaksana dilakukan dengan adanya pemantauan secara terus menerus, untuk peningkatan layanan kependudukan masyarakat. Sebagaimana wawancara yang peneliti lakukan dengan informan sebagai kasi penyajian data yang bernama Suryani mengatakan bahwa :

”Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara terus menerus, karena layanan masyarakat khususnya di Banda Aceh selalu dilakukan pengawasan dalam melayani layanan kependudukan masyarakat serta kinerja pelaksana layanan bisa melayani semua dokumen kependudukan masyarakat seperti KTP, KK, KIA (Kartu Identitas Anak). Dan layanan-layanan yang paling sering diurus oleh masyarakat.”⁶⁰

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan dengan informan, peneliti mengambil kesimpulan mengenai evaluasi kinerja pelaksana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh yaitu dimulai dari operator layanan kependudukan yang melayani masyarakat, selanjutnya dilakukan evaluasi kepada verifikator layanan yang memverifikasi data

⁵⁹ Wawancara dengan informan masyarakat berinisial IK pada hari Senin tanggal 28 Maret 2023

⁶⁰ Wawancara dengan kasi penyajian data berinisial S pada hari senin tanggal 28 Maret 2023

masyarakat sampai kepada tahap pengesahan dan penandatanganan dokumen yang akan ditangani oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh. Serta evaluasi kinerja dilakukan dengan adanya pemantauan secara terus menerus karena sebagai instansi yang melayani segala jenis layanan kependudukan masyarakat dan untuk melihat sejauhmana keberhasilan dari setiap kinerja pelaksana dalam menangani permasalahan kependudukan dan pencatatan sipil.

4.2.2 Pelayanan dan Perekaman E-KTP

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Proyek E-KTP ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin

Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan).⁶¹

Autentikasi Kartu Identitas (E-ID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (*fingerprint*), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada E-KTP, yang digunakan adalah sidik jari. Penggunaan sidik jari E-KTP lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM. Sidik jari tidak sekedar dicetak dalam bentuk gambar (format jpeg) seperti di SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu. Proses pengambilan sidik jari dari penduduk sampai dapat dikenali dari chip kartu yaitu, sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan.

Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk E-KTP karena alasan biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain, bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores, unik karena tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar. Struktur E-KTP terdiri dari sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam di antara plastik putih

⁶¹ Solichin Abdul Wahab. 2004. "*Analisis Implementasi Kebijakan Negara*." (Jakarta : Bumi Aksara). Hlm. 56

dan transparan pada dua layer teratas (dilihat dari depan). Ketentuan pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Penerapan E-KTP adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.⁶²

Adapun pasal-pasal dalam undang-undang ini, yang mengatur tentang KTP Elektronik, antara lain adalah pasal 63 dan penjelasannya, 64, 101 dan 102. Pasal 63 UU tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan, Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) dan telah berumur tujuh belas tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki E-KTP yang berlaku secara nasional dan hanya memiliki satu E-KTP. Orang Asing sebagaimana dimaksud melaporkan perpanjangan masa berlaku atau mengganti E-KTP kepada Instansi Pelaksana paling lambat tiga puluh hari sebelum tanggal masa berlaku Izin Tinggal Tetap berakhir dan Penduduk yang telah memiliki E-KTP wajib membawanya pada saat bepergian.⁶³

Dalam melihat bagaimana implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh maka peneliti mengambil fokus penelitian mengenai Pelayanan dan Perekaman E-

⁶² Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

⁶³ Undang-Undang Pasal 63 Tentang Administrasi Kependudukan

KTP, Sebagaimana terdapat beberapa indikator mengenai pelayanan E-KTP sebagai berikut :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur
- c. Jangka waktu layanan
- d. Biaya/tarif

Berikut ini peneliti akan menjelaskan mengenai pelayanan E-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banda Aceh dengan menggunakan indikator diatas, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti jelaskan pada bab ini.

a. Persyaratan

Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan yang dilakukan oleh disdukcapil kota Banda Aceh dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Perumusan persyaratan pelayanan perlu dibantu dengan mengidentifikasi melalui cara melihat dasar hukum atau kebijakan/ketentuan dari tiap aktivitas jenis pelayanan, sehingga kemudian dalam proses pelayanan dapat ditentukan keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Dalam

merumuskan persyaratan, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi, dan akuntabilitas, artinya persyaratan harus mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya. Dalam mengurus persyaratan mengurus KTP, masyarakat harus melengkapi persyaratan dengan membawa fotokopi Kartu keluarga (KK).⁶⁴

Mengenai persyaratan pelayanan E-KTP, berikut akan peneliti jabarkan berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang bernama Intan keumala sebagai warga kota Banda Aceh yaitu sebagai berikut :

“Saya mengajukan pembuatan KTP, ada persyaratan yang harus dilengkapi yaitu saya membawa KK untuk kelengkapan dokumen pada saat pembuatan KTP.”⁶⁵

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Informan sebagai masyarakat yang bernama NurAnisah. Sebagaimana pernyataan di bawah ini.

“ Persyaratan yang saya bawa pada saat mengurus KTP yaitu saya melampirkan beberapa dokumen kepada bagian pelayanan pembuatan KTP di Disdukcapil Banda Aceh.”⁶⁶

Dari observasi diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa persyaratan dalam mengurus dan mengajukan pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh yaitu harus melengkapi prosedur yang ada, seperti membawa beberapa persyaratan sebagai kelengkapan dokumen

⁶⁴ Fauzi Yudistira. 2010. “Implementasi Kebijakan Publik.” (Jakarta : Gramedia). Hlm. 79

⁶⁵ Wawancara dengan Informan masyarakat berinisial IM pada hari Selasa tanggal 29 Maret 2023

⁶⁶ Wawancara dengan Informan Masyarakat berinisial NA pada hari Selasa tanggal 29 Maret 2023

dalam pembuatan E-KTP. Penjelasan diatas diperkuat dengan pernyataan dari staf bagian pelayanan pembuatan E-KTP sebagai berikut.

“Proses pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Banda Aceh harus dilengkapi dengan kelengkapan dokumen sesuai prosedur pelayanan dalam mengurus E-KTP. Sebagaimana sudah ada SOP Pelayanan , dan masyarakat harus membawa KK dalam mengajukan permohonan pembuatan E-KTP.”

b. Sistem, mekanisme dan prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Analisis proses dan prosedur ini harus dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan di unit pelayanan tersebut.

Untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tatakerja dan prosedur, harus didukung dengan ketentuan SOP (Standard Operating Procedures). Dalam merumuskan komponen mekanisme dan prosedur, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, dan akuntabilitas, artinya langkah pelaksanaannya harus mudah dijalankan, tahapan/hierarkinya dipadatkan, diupayakan tidak banyak simpul/meja, dan dapat dipertanggungjawabkan kebenaran maupun kepastiannya.⁶⁷

Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam pelayanan E-KTP Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banda Aceh yaitu ;

⁶⁷ Abidin Zaid Zainal. 2004. “Kebijakan Publik.” (Jakarta : Yayasan Pancur Siwa). Hlm. 56

1. Masyarakat mengambil nomor antrian, dan menunggu nomornya dipanggil diruang tunggu.
2. Setelah dipanggil masyarakat menyerahkan berkas yang sudah dilengkapi kepada operator di counter pelayanan.
3. Masyarakat mengisi dan menandatangani formulir permohonan pelayanan pendaftaran penduduk.
4. Operator memverikasi dan merekam data dalam basis data kependudukan.
5. Pejabat pengawas dan pejabat administrator yang menangani pendaftaran penduduk melakukan verifikasi dan validasi persyaratan pemohon secara berjenjang dan membubuhkan paraf.
6. Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banda Aceh menerbitkan KTP Elektronik.
7. Operator mencetak KTP Elektronik.
8. KTP Elektronik diserahkan kepada masyarakat melalui petugas pengambilan.

Berdasarkan Penjelasan diatas, maka peneliti melakukan wawancara dengan Informan Masyarakat yang sering mengurus layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh terkait bagaimana layanan kependudukan yang dilakukan dari Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Sebagaimana pernyataan dari Informan pertama sebagai masyarakat yang bernama Dewi mengenai Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.

“Ketika saya mengajukan pelayanan dokumen di Disdukcapil, saya mengambil nomor antrian selanjutnya menunggu dipanggil diruang tunggu oleh counter layanan sesuai dengan jenis layanan yang ingin saya ajukan.”⁶⁸

Pernyataan selanjutnya dari Informan kedua sebagai masyarakat yang bernama Nurul mengenai Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan yaitu:

“Saya melakukan pembuatan KTP di Disdukcapil sebelum dipanggil ke bagian counter layanan, sesuai dengan prosedur saya disuruh untuk mengisi formulir pembuatan KTP yang telah diberikan.”⁶⁹

Berbeda dengan Pernyataan dari kedua Informan, sebagaimana wawancara yang peneliti lakukan dengan Informan ketiga sebagai Masyarakat yang bernama Ihsan yaitu sebagai berikut :

“Saya mengajukan pelayanan di Disdukcapil kadang masih adanya kendala sistem pada saat proses pembuatan KTP dan sering bermasalah pada jaringan sehingga itu menyebabkan saya harus menunggu lagi proses siap pembuatan E-KTP. Jadi kejadian seperti ini sering terjadi dan seharusnya perlu diperhatikan kembali mengenai permasalahan dalam layanan kependudukan.”⁷⁰

⁶⁸ Wawancara dengan Informan masyarakat berinisial D pada hari Selasa tanggal 29 Maret 2023

⁶⁹ Wawancara dengan Informan masyarakat berinisial N pada hari Selasa tanggal 29 Maret 2023

⁷⁰ Wawancara dengan Informan sebagai Masyarakat berinisial I pada hari Selasa tanggal 29 Maret 2023

Berdasarkan observasi diatas,maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh sudah memenuhi standar pelayanan, yaitu dengan adanya prosedur pengisian formulir pada saat awal pembuatan E-KTP. Namun masih perlu dilihat bahwa sistem dalam proses pelayanan masih mengalami permasalahan jaringan pada saat mengakses layanan kependudukan.

c. Jangka waktu layanan

Jangka waktu layanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Bentuk jangka waktu layanan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Banda Aceh dengan melihat pekerjaan layanan.

Selanjutnya perlu mempertimbangkan adanya kemampuan internal diantaranya: sarana, peralatan, fasilitas, dan teknologi yang digunakan, beban atau volume pekerjaan rata-rata, dukungan tenaga kerja baik dari aspek kuantitas maupun aspek kualitas yakni dan tingkat kompetensinya atau keterampilan kerjanya, kedisiplinan, tanggungjawab serta pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini, dan harapan masyarakat. Dengan mengetahui analisis waktu yang dibutuhkan untuk setiap aktivitas pada setiap proses penyelenggaraan pelayanan, maka akan dapat ditentukan jumlah waktu yang diperlukan untuk melayani satu jenis pelayanan, sejak awal

pemohon/masyarakat memasukkan permohonan kepada petugas pelayanan sampai dengan proses pelayanan selesai dilakukan.⁷¹

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai jangka waktu layanan, maka peneliti melakukan wawancara dengan 5 Informan Masyarakat untuk mengetahui bagaimana jangka waktu layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh. Berikut ini wawancara yang peneliti lakukan dengan Informan pertama yang bernama NurAnisah sebagaimana pernyataannya berikut ini.

“layanan kependudukan di Disdukcapil Banda Aceh dilakukan dengan adanya beberapa konter layanan yang disediakan sesuai dengan jenis pelayanan, saat saya mengurus dokumen proses layanan siap dalam waktu satu hari.”⁷²

Dan wawancara yang peneliti lakukan dengan informan kedua dari Masyarakat sebagai Informan kedua yang bernama Dewi, yaitu sebagai berikut.

“waktu layanan dalam mengurus dokumen seperti KTP dan KK butuh waktu selesainya bisa satu hari atau harus menunggu beberapa hari karena adanya kendala sistem ataupun menunggu penandatanganan dokumen.”⁷³

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan informan ketiga yang bernama Intan Keumala sebagai Masyarakat yaitu sebagai berikut.

⁷¹ Subarsono. 2005. “*Analisis Kebijakan Publik.*” Hlm. 43

⁷² Wawancara dengan informan Masyarakat berinisial NA pada hari Selasa tanggal 29 Maret 2023

⁷³ Wawancara dengan Informan Masyarakat berinisial D pada hari Selasa tanggal 29 Maret 2023

“Layanan di Disdukcapil Banda Aceh dilakukan sesuai dengan jenis layanan yang ingin diproses dan pada saat saya melakukan pengurusan dokumen, dokumen yang saya ajukan siap satu hari.”⁷⁴

Sedangkan wawancara yang peneliti lakukan dengan dua informan lainnya, menyatakan bahwa proses layanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh siap dalam jangka waktu satu hari.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, maka peneliti mengambil kesimpulan mengenai jangka waktu layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh. Jangka waktu layanan dalam penyelesaian segala jenis dokumen kependudukan masyarakat dilakukan dalam waktu satu hari. Serta sesuai dengan prosedur pelayanan kependudukan bahwa jangka waktu layanan dalam memproses segala jenis layanan kependudukan dilakukan penyelesaian dokumen dalam waktu satu hari.

d. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses perumusan komponen biaya/tarif, langkah pertama perlu memperhatikan apabila biaya pelayanan tersebut sudah diatur dalam ketentuan (Peraturan Pemerintah mengenai PNBP atau Perda mengenai retribusi/pungutan daerah) atas jenis pelayanan tersebut, maka ketentuan biaya tersebut tetap

⁷⁴ Wawancara dengan Informan Masyarakat pada hari Selasa tanggal 29 Maret 2023

berlaku. Untuk selanjutnya dapat merumuskan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan sebagai bahan untuk usulan perubahan penetapan biaya lebih lanjut apabila dipandang perlu untuk disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Dalam merumuskan biaya/tarif pelayanan perlu mempertimbangkan, diantaranya kondisi sosial, daya beli masyarakat, perkembangan harga yang terjadi, dan biaya operasional dalam proses produksi pelayanan. Dalam proses layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh setiap pengurusan dokumen tidak dikenakan biaya (gratis).⁷⁵

Sebagaimana wawancara yang peneliti lakukan mengenai biaya/tarif dalam layanan kependudukan dengan 5 informan yaitu berdasarkan pernyataan dari Ihsan sebagai berikut :

“Disdukcapil Banda Aceh dalam melayani dokumen kependudukan bagi masyarakat kota Banda Aceh sama sekali tidak dikenakan biaya.”⁷⁶

Dan wawancara yang peneliti lakukan dengan informan kedua bernama Nurul sebagai masyarakat. Sebagaimana pernyataannya mengenai biaya/tarif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Banda Aceh.

“Layanan kependudukan di Disdukcapil dilakukan secara gratis, dan bagi masyarakat hanya mengikuti semua prosedur yang telah diberikan sesuai dengan jenis layanan”⁷⁷

⁷⁵ Subhan Suaib.2021. “Kualitas Pelayanan Publik.” (Mataram: Gramedia).Hlm. 81

⁷⁶ Wawancara dengan informan sebagai masyarakat berinisial I pada hari Selasa tanggal 29 Maret 2023

⁷⁷ Wawancara dengan informan sebagai masyarakat berinisial N pada hari Selasa tanggal 29 Maret 2023

Wawancara yang peneliti lakukan dengan informan ketiga yang bernama Dewi sebagai masyarakat, sebagaimana pernyataannya berikut ini:

“Disdukcapil dalam melayani masyarakat terkait dengan segala urusan kependudukan tidak dipungut biaya pada saat melayani layanan kependudukan.”⁷⁸

Dan wawancara yang peneliti lakukan dengan dua informan yaitu NurAnisah dan Intan Keumala mengatakan bahwa pada saat mengurus layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak dipungut biaya dan dilakukan secara gratis.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan lima informan sebagai masyarakat yang sering mengurus layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh dalam melayani masyarakat dilakukan secara gratis dan tidak dikenakan biaya pada saat mengurus dan mengajukan segala jenis layanan kependudukan.

⁷⁸ Wawancara dengan informan sebagai masyarakat berinisial D pada hari Selasa tanggal 29 Maret 2023

Data Perekaman E-KTP Perkecamatan kota Banda Aceh

PEREKAMAN KTP-EL PER KECAMATAN TAHUN 2022

NO	KECAMATAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	BAITURRAHMAN	30	27	43	42	51	61	37	51	55	51	32	45	525
2	KUTA ALAM	67	56	44	68	47	73	41	47	57	33	36	51	620
3	MEURAXA	27	31	22	29	28	37	14	26	20	23	19	31	307
4	SYIAH KUALA	32	26	31	58	24	36	39	33	33	26	32	39	409
5	LUENG BATA	55	26	30	54	21	30	29	62	22	20	25	37	411
6	KUTA RAJA	17	14	13	12	15	20	9	22	21	22	17	16	198
7	BANDA RAYA	25	20	27	45	23	51	21	42	31	21	21	36	363
8	JAYA BARU	21	19	24	44	35	44	41	35	37	33	17	38	388
9	ULEE KARENG	26	24	26	55	35	49	41	39	33	33	37	34	432
	TOTAL	300	243	260	407	279	401	272	357	309	262	236	327	3653


 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh
 Dra. Emilia Soviyana, M.Si
 Pembantu Utama Muda
 NIP. 19740604 199302 2 001

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh

Data Pencetakan KTP-EL Perkecamatan kota Banda Aceh

DATA PENCETAKAN KTP-EL PER KECAMATAN KOTA BANDA ACEH TAHUN 2022

NO	KECAMATAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	BAITURRAHMAN	265	219	266	229	252	359	265	296	353	256	113	45	2.917
2	KUTA ALAM	411	424	334	301	283	376	340	406	407	292	157	45	3.776
3	MEURAXA	226	200	232	174	212	266	208	280	244	221	91	34	2.388
4	SYIAH KUALA	300	206	281	240	203	299	262	354	322	217	114	52	2.853
5	LUENG BATA	211	180	221	200	171	245	219	309	214	175	90	38	2.273
6	KUTA RAJA	117	100	125	111	108	163	91	107	138	98	61	18	1.237
7	BANDA RAYA	207	154	224	195	143	276	214	259	242	156	105	29	2.204
8	JAYA BARU	232	184	221	192	196	286	258	253	270	184	119	32	2.427
9	ULEE KARENG	236	183	236	221	205	268	207	217	221	182	117	40	2.333
	TOTAL	2.205	1.850	2.140	1.872	1.773	2.531	2.064	2.481	2.411	1.781	967	333	22.408


 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh
 Dra. Emilia Soviyana, M.Si
 Pembantu Utama Muda
 NIP. 19740604 199302 2 001

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh

Setelah peneliti melakukan observasi mengenai pelayanan dan perekaman E-KTP maka berikut ini peneliti akan menjelaskan mengenai penyebab adanya Nomor Induk Kependudukan ganda yang terjadi pada saat perekaman E-KTP berdasarkan fokus penelitian mengenai Implementasi Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh.

Penyebab terjadinya Nomor Induk Kependudukan ganda adalah karena pada saat masyarakat pindah tempat tinggal namun tidak melakukan pelaporan dan tidak mengurus surat perpindahan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat. Sehingga pada saat melakukan perekaman E-KTP dan dilakukan pendataan ulang, maka data masyarakat tersebut menjadi ganda karena disebabkan oleh data awal yang masih tersimpan di dalam sistem kependudukan. Maka setiap pemilik E-KTP dapat terhubung kedalam satu database dalam kehidupan masyarakat. Data kependudukan selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kita diantaranya adalah saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pilkada, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, dan lain sebagainya.

Administrasi kependudukan berdasarkan pada UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia yang berada didalam dan diluar wilayah Indonesia.

Perlindungan tersebut berupa pelayanan publik melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta-akta catatan sipil, termasuk akta kelahiran.⁷⁹

Dokumen-Dokumen tersebut sangat di butuhkan oleh masyarakat dalam melakukan berbagai pelayanan di lembaga pemerintahan. Semakin banyak penduduk di suatu wilayah, maka pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat membutuhkan identitas diri masyarakat tersebut. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi, untuk itu suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan suatu sistem informasi administrasi kependudukan maka pengolahan data akan lebih mudah dan efisien.⁸⁰ Masyarakat bisa mengolah data-data yang bersangkutan dengan pengurusan kependudukan

⁷⁹ Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

⁸⁰ Muhammad Alfisyahrin, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. (Jakarta : Yayasan Pusaka Obor Indonesia.2017),hlm.9

disuatu daerah. Pemerintah perlu melaksanakan program tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga nantinya akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah.

E-KTP merupakan cara baru yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat, maka setiap pemilik e-KTP dapat terhubung kedalam satu database nasional. E-KTP diatur dalam UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Setelah adanya E-KTP, tentunya sangat terbantu untuk mengetahui informasi mengenai jumlah penduduk yang dalam hal ini sebagaimana yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mudah mengingat media pengolah data, dapat digunakan melalui server jaringan internet.

Namun demikian, dalam penyelenggaraan E-KTP tentu tidak mudah pengelolaan data secara online. Sehingga membutuhkan dukungan koneksi jaringan internet ketika penduduk mendaftarkan dirinya, namun terjadi permasalahan pada masyarakat yaitu adanya penemuan identitas ganda atau data ganda yang dimiliki oleh penduduk karena disebabkan kurang paham pengelola dan penduduk mengenai kegunaan Nomor Induk Kependudukan. Dalam

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional di jelaskan dalam pasal 1 angka 2 yaitu:

Nomor induk kependudukan selanjutnya di singkat NIK adalah Nomor Identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk indonesia.⁸¹

Sebagai Negara Hukum yang demokratis, maka penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional termasuk pembangunan bidang kependudukan wajib diatur dan dilaksanakan berdasarkan atas hukum sesuai kehendak rakyat.⁸² Karena itu, untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi, dan status hukum pada setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia dan Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, maka diterbitkanlah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang ini pada prinsipnya memberikan landasan hukum yang kuat bagi penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan yang memuat pengaturan dan pembentukan sistem secara komprehensif integral.

Salah satu elemen penting yang terkait dengan pengaturan kependudukan adalah penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai identitas

⁸¹Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

⁸² Jimly Ashshiddiqie.2010.*Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*. Jakarta : Sinar Grafika

Penduduk Indonesia. Ini merupakan kunci akses dalam melakukan verifikasi dan validasi data jati diri seseorang guna mendukung pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan. Sebagai kunci akses dalam pelayanan kependudukan, Nomor Induk Kependudukan dikembangkan ke arah identifikasi tunggal bagi setiap Penduduk. Karena itu Nomor Induk Kependudukan bersifat unik, khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia dan berkait secara langsung dengan seluruh Dokumen Kependudukan. Untuk penerbitan Nomor Induk Kependudukan, setiap penduduk wajib mencatatkan biodata penduduk yang diawali dengan pengisian formulir biodata penduduk di desa/kelurahan secara benar. Nomor Induk Kependudukan wajib dicantumkan dalam setiap Dokumen Kependudukan, baik dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk maupun Pencatatan Sipil, serta sebagai dasar penerbitan berbagai dokumen yang ditetapkan menurut peraturan perundang-undangan.

Pendaftaran Penduduk di Indonesia pada dasarnya menganut stelsel aktif bagi Penduduk yang dilaksanakan berdasarkan asas domisili atau tempat tinggal atas terjadinya Peristiwa Kependudukan yang dialami oleh seseorang dan/atau keluarganya. Demikian juga dengan Pencatatan Sipil menganut stelsel aktif bagi Penduduk. Pelaksanaan Pencatatan Sipil didasarkan pada asas peristiwa, yaitu tempat dan waktu terjadinya Peristiwa Penting yang dialami oleh dirinya dan/atau keluarganya. Karena itu, administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari

Penyelenggaraan administrasi Negara, dari sisi kepentingan Penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Sebab, administrasi kependudukan diarahkan untuk:

- a. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang professional.
- b. Meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
- c. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
- d. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal dan
- e. Mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan juga bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa yang dialami oleh penduduk, memberikan perlindungan hak sipil penduduk, mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara tertib dan terpadu. Selain itu, juga bertujuan untuk menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap

kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkat secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

Kongkretnya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dimaksudkan untuk terselenggaranya Administrasi Kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib; terselenggaranya Administrasi Kependudukan yang bersifat universal, permanen, wajib, dan berkelanjutan terpenuhinya hak Penduduk di bidang Administrasi Kependudukan dengan pelayanan yang professional dan tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

Dari segi pengaturan tentang administrasi kependudukan dapat dikatakan sudah cukup baik, namun dari sudut implementasinya ternyata masih menghadapi permasalahan, antara lain masih ditemukan Nomor Induk Kependudukan (NIK) ganda, pemalsuan identitas diri, terjadinya kesalahan dalam pengentrian data penduduk, dan hilangnya sebagian data-data penduduk. Faktor kurangnya tenaga pengelola database, sarana dan prasarana juga menyebabkan pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menjadi kurang efektif.

Terjadinya data Nomor Induk Kependudukan ganda, juga mencerminkan ketidakpastian hukum implementasi Pendaftaran Penduduk melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh yang akan berpengaruh negatif terhadap penentuan kebijakan pemerintah di bidang politik (pemilihan umum, pemilihan kepala daerah), ekonomi, sosial, budaya, pertahanan, dan keamanan nasional.

Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Nomor Induk Kependudukan diformulasikan bersifat Unik dan khas serta tunggal, sehingga diharapkan kasus data ganda tidak terjadi lagi. Namun dalam pelaksanaannya ternyata masih ditemukan Nomor Induk Kependudukan ganda. Faktor penyebabnya adalah:

- a. Masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dalam menunjang aktivitas mereka sehingga kesadaran untuk mengurus atau memiliki dokumen kependudukan atas inisiatif sendiri masih rendah. Juga karena ketidakjujuran warga dalam melaporkan keadaan kependudukannya kepada petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Penduduk yang pindah ke daerah lain tidak melapor kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat, sehingga NIK dari daerah asal belum Ditransfer kepada dinas tempat tinggal yang baru dan untuk perekaman e-KTP makanya ada yang ganda.

- c. Dari Pihak Sumber Daya Manusia (Operator Layanan) yang merupakan Pegawai Negeri Sipil Dinas Dukcapil yang ditugaskan dan diberi kewenangan untuk memeriksa berkas/dokumen persyaratan penerbitan, belum bisa melaksanakan fungsinya dalam pengecekan data yang masuk melalui komputer yang link antara loket dan server database, hal ini diakibatkan kurangnya personil yang mampu mengoperasikan komputer dimaksud.

Dalam sistem administrasi kependudukan, setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, perlindungan atas data pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya atau keluarganya.

Disisi lain, setiap penduduk juga wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana pelayanan kependudukan, maka upaya yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan adalah :

1. Masyarakat yang memiliki Nomor Induk Kependudukan ganda melapor dan membuat surat permohonan penghapusan Nomor Induk Kependudukan ganda ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banda Aceh.
2. Dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan melakukan penghapusan Nomor Induk Kependudukan yang tercatat ganda sehingga

masyarakat tersebut tercatat dalam sistem hanya memiliki satu Nomor Induk Kependudukan.

3. Masyarakat melakukan satu kali perekaman ulang E-KTP.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai Nomor Induk Kependudukan ganda di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh, peneliti melakukan wawancara dengan staf Sistem Informasi Administrasi Kependudukan bagian Pelayanan E-KTP yang bernama Suwaidi terkait Nomor Induk Kependudukan ganda menyatakan bahwa

“Permasalahan NIK ganda saat ini masih ditemukan penyebab terjadinya NIK ganda adalah ketika melakukan pembuatan E-KTP, terjadi dua kali perekaman oleh sistem sehingga menyebabkan data masyarakat menjadi ganda.”⁸³

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan kepala bidang pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan bernama Irayana sebagai berikut

“Penyebab terjadinya NIK ganda adalah ketika masyarakat melakukan pindah tempat tinggal namun tidak melapor terlebih dahulu ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jadi ketika dilakukan pendataan, data masyarakat tersebut akan menjadi ganda didalam sistem layanan kependudukan.”⁸⁴

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan sebagai Kasi Sistem Informasi Kependudukan yang bernama Syafril sebagaimana pernyataannya dibawah ini

⁸³ Wawancara dengan informan berinisial SW sebagai kasi pelayanan E-KTP pada hari Selasa tanggal 29 Maret 2023

⁸⁴ Wawancara dengan informan berinisial I sebagai kabid pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada hari Selasa tanggal 29 Maret 2023

“NIK ganda terjadi karena ketika masyarakat ingin melakukan pindah tempat tinggal tidak melapor dan mengajukan surat keterangan pindah tempat tinggal. Sehingga ketika di daerah tempat tinggal yang baru, saat dilakukan pendataan ulang penduduk, masyarakat tersebut terdaftar mempunyai data ganda, jadi upaya untuk mengurangi tidak terjadi lagi data ganda, perlu kesadaran dan pemahaman dari masyarakat begitu pentingnya mengurus layanan kependudukan.”⁸⁵

Berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan informan mengenai permasalahan Nomor Induk Kependudukan ganda yang saat ini masih ditemukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Nomor Induk Kependudukan ganda terjadi karena pada saat pelayanan KTP terjadi dua kali perekaman dan bisa terjadi karena sistem yang bermasalah serta Nomor Induk Kependudukan ganda terjadi karena ketika masyarakat melakukan pindah tempat tinggal tidak membuat pelaporan dan mengajukan surat pindah ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Untuk mengatasi agar tidak terjadi lagi Nomor Induk Kependudukan ganda, perlu kesadaran dari masyarakat mengenai dokumen kependudukan serta koordinasi dari Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan tertib administrasi kependudukan agar tidak ditemukan lagi masyarakat yang memiliki Nomor Induk Kependudukan ganda sebagaimana peraturan yang dikeluarkan oleh Dirjen Dukcapil bahwa setiap penduduk hanya memiliki satu Nomor Induk Kependudukan. Oleh karena itu, semua hal yang berkaitan dengan proses

⁸⁵ Wawancara dengan Informan berinisial S sebagai kasi Sistem Informasi Kependudukan dan IT pada hari Selasa tanggal 29 Maret 2023

kependudukan masyarakat harus melapor ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh, serta wawancara yang peneliti lakukan dengan 5 informan Masyarakat, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk dukungan dan kerjasama yang baik antar kecamatan yang ada di kota Banda Aceh yaitu dalam mengelola data kependudukan disetiap kecamatan adanya aplikasi WayerHouse yang bisa diakses oleh kantor camat kota Banda Aceh untuk pengecekan data kependudukan masyarakat.
2. Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh melalui aplikasi SIAK adalah pada proses layanan kependudukan adanya operator layanan yang melayani masyarakat terkait jenis pelayanan yang ingin diajukan. Selanjutnya, ada verifikator layanan yang bertugas memverifikasi data masyarakat sebelum dilakukan pengesahan dokumen. Pada tahap akhir, adanya pengesahan dokumen yang dilakukan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan menandatangani dokumen kependudukan sebelum diserahkan kepada masyarakat.

5.2 Saran

Adapun saran dari penelitian ini yang berjudul Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh untuk melihat kembali kompetensi pelaksana layanan kependudukan supaya dalam layanan kependudukan tidak terjadi lagi keluhan dari masyarakat mengenai ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen. Serta diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh untuk mengoptimalkan sistem layanan kependudukan pada saat pelayanan dan perekaman E-KTP agar tidak ada lagi keluhan dari masyarakat terkait permasalahan jaringan pada saat mengakses layanan kependudukan.
2. Diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menertibkan administrasi kependudukan agar tidak ditemukan lagi masyarakat yang memiliki Nomor Induk Kependudukan ganda karena setiap penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu Nomor Induk Kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Harbani, Pasolong. 2020. Teori Administrasi Publik. (Bandung : Alfabeta).
- Edward, George C. 1984. Implementasi kebijakan Publik. (Jakarta : Gramedia).
- Fauzi, Yudistira. 2010. Implementasi Kebijakan Publik. (Bandung: Alfabeta).
- Sugiono. 2002. Metode Penelitian Administrasi. (Bandung : Alfabeta).
- Subhan Suaib. 2021. Kualitas Pelayanan Publik. (Mataram : Gramedia).
- Nugroho, Riant. 2009. Public Policy. Dinamika kebijakan. Analisis kebijakan. Manajemen kebijakan. (Jakarta : Gramedia).
- Agustino, Leo. 2004. Dasar-dasar kebijakan publik. (Bandung : Alfabeta).
- Abidin, Zaid Zainal. 2004. Kebijakan publik. (Jakarta : Yayasan Pancur Siwa).
- Setiawan, Guntur. 2004. Implementasi dalam birokrasi pembangunan. (Bandung : CV. Alfabeta).
- Eti, Rochaety. 2010. Sistem informasi manajemen pendidikan. (Jakarta : Bumi Aksara).
- Solichin Abdul Wahab. 2004. Analisis implementasi kebijaksanaan negara. (Jakarta : Bumi Aksara).
- Subarsono. 2005. Analisis kebijakan publik. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar).

Sugiono. 2002. Metode penelitian administrasi. (Bandung : Alfabeta).

Sugiono. 2013. Metode penelitian kualitatif. (Bandung : Alfabeta).

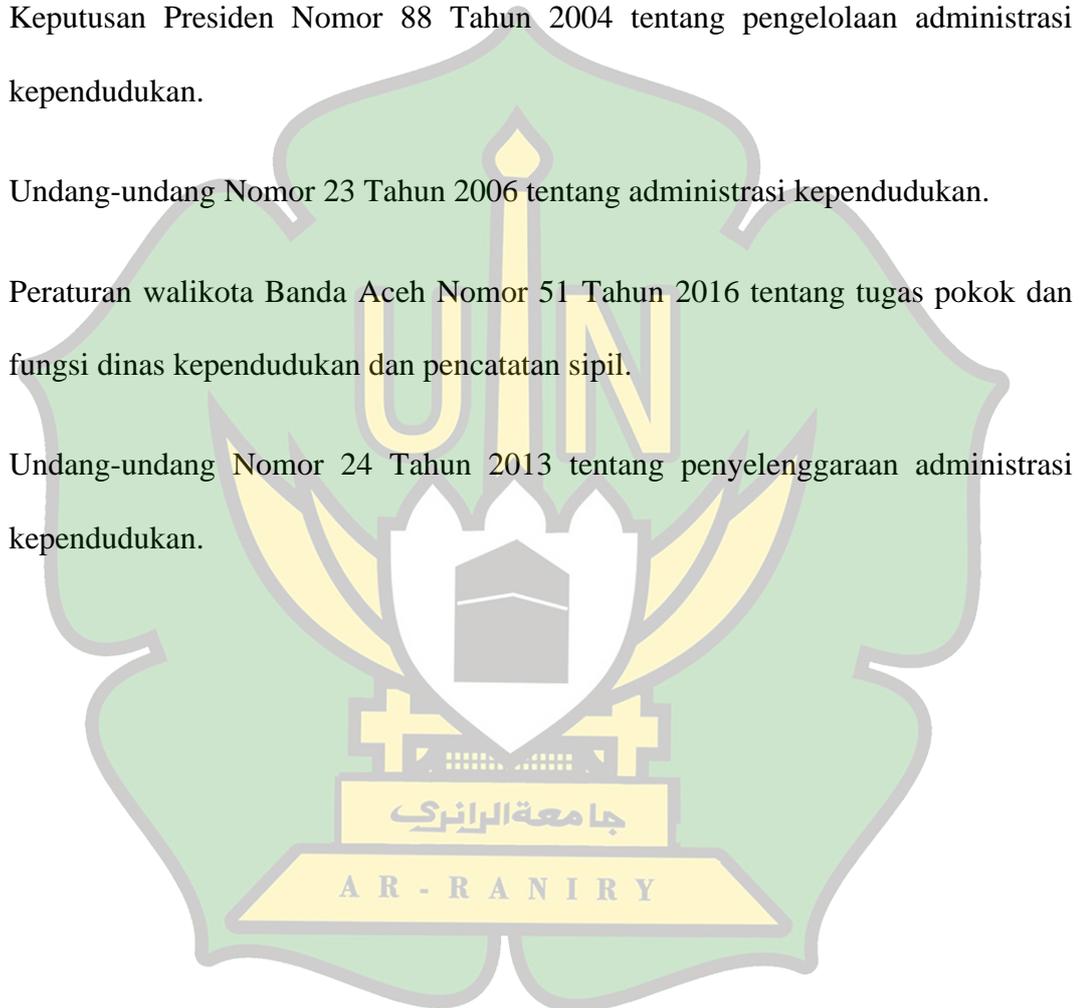
2. Undang-Undang

Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang pengelolaan administrasi kependudukan.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Peraturan walikota Banda Aceh Nomor 51 Tahun 2016 tentang tugas pokok dan fungsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.



Lampiran 1

SK Pembimbing Skripsi

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FSP UN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 2723/Un.68/FSP/Kg.07.61/02022

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UN AR-RANIRY BANDA ACEH
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang ditunjukkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cukup dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012, tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2002 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 452 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depart. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 253/MK/02011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menetapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.06/RK/07.56/12018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UN Ar-Raniry Banda Aceh.

Menperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 28 September 2022

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Menunjuk Saudara : Sebagai pembimbing pertama
PERTAMA : 1. Dr. Fauzi, M.Si : Sebagai pembimbing kedua
2. Cut Zamharra, S.P., M.AP.
Untuk membimbing skripsi
Nama : Nellysya Bider Juana
NIM : 18062015
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2022.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila ditemukan hal-hal yang terlewat, ketidaktepatan, dan lain-lain.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 21 Oktober 2022
Majlis
Dekan

جامعة الرانيري
AR-RANIRY

Tertutupi:
1. Dekan UN Ar-Raniry Banda Aceh
2. Wakil Dekan Bidang Ilmu Administrasi Negara
3. Pembimbing yang ditunjuk untuk ditugaskan dan dibebankan
4. Yang bersangkutan

Lampiran 2

Surat Penelitian

**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Tok. Haryin Ranta Muda, No. 1 Telopon Banda Aceh 0851 22888
Faksimile (0851) 22888, Website: <http://www.kota.bandaaceh.go.id>, Email: kebangpolpenkotabanda@gmail.com

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 070 / 178

Dasar : - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor; 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.
- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 31 Tahun 2020, tentang Standar Operasional Prosedur pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh

Membaca : Surat dari Fakultas ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY Nomor: B-0383/Un.08/FISIP.WD/PP.00.9/02/2023 Tanggal 07 Februari 2023 tentang Permohonan Rekomendasi Penelitian Ilmiah

Memperhatikan : Proposal Penelitian yang bersangkutan

Dengan ini memberikan Rekomendasi untuk melakukan Penelitian kepada :

Nama : *Natigawwa Bidari Jusna*

Alamat : Gampong Mon Ikeun, Kec Lhonga , Kab Aceh Besar

Pekerjaan : Mahasiswa

Kebangsaan : WNI

Judul Penelitian : Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Tujuan Penelitian : Untuk Mengetahui Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Daerah Penelitian : Disdukcapil Kota Banda Aceh

Tanggal dan/atau Lamanya Penelitian : 3 (tiga) bulan

Bidang Penelitian : -

Status Penelitian : Baru

Penanggung Jawab : Eka Januar , M.Soc.Sc (Wakil Dekan)

Anggota Peneliti : -

Nama Lembaga : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan

Sponsor : -



Dipindai dengan CamScanner

جامعة الرانيري
AR - RANIRY

Lampiran 3

Surat Balasan Penelitian

 **PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Tgk. Abu Lam U No 7 Banda Aceh 23242
Telp: (0651) 21765, Fax (0651) 21765, e-mail : disdukcapilbandaaceh@yahoo.com

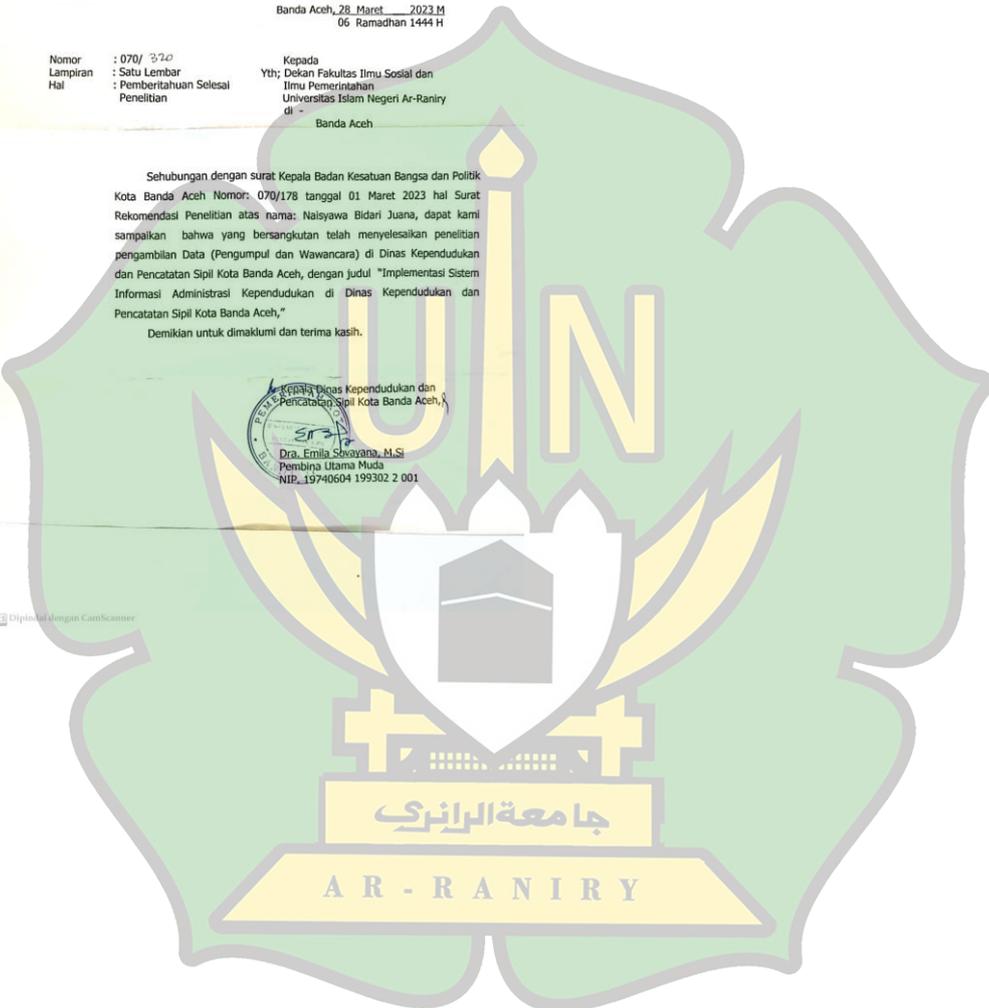
Banda Aceh, 28 Maret 2023 M
06 Ramadhan 1444 H

Nomor : 070/ 320
Lampiran : Satu Lembar
Hal : Pemberitahuan Selesai Penelitian

Kepada
Yth; Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry di -
Banda Aceh

Sehubungan dengan surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh Nomor: 070/178 tanggal 01 Maret 2023 hal Surat Rekomendasi Penelitian atas nama: Naisyawa Bidari Juana, dapat kami sampaikan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian pengambilan Data (Pengumpul dan Wawancara) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, dengan judul "Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh,"
Demikian untuk dimaklumi dan terima kasih.


Dra. Emilia Setiawan, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19740604 199302 2 001

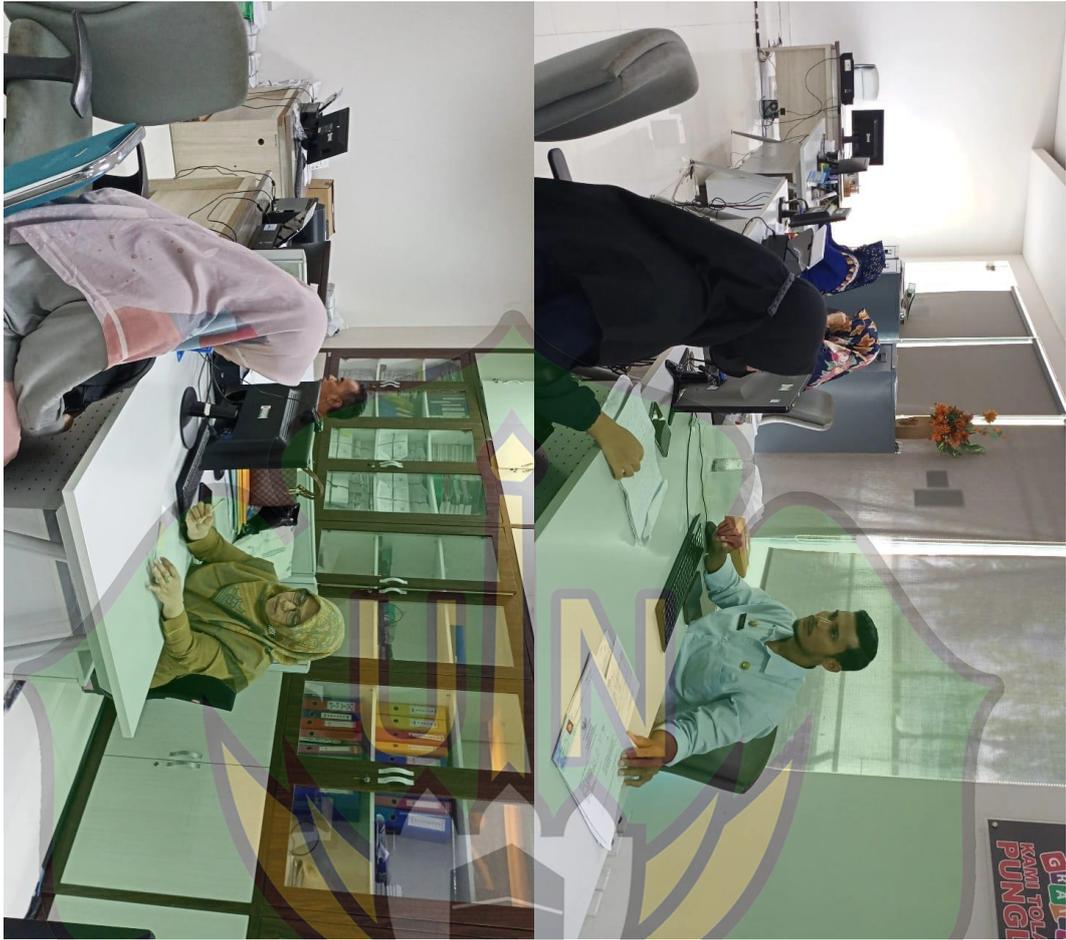

جامعة الرانيري
AR - RANIRY

Digitized dengan CamScanner

Lampiran 4

Dokumentasi Penelitian





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

