

# ANALISIS IMPLEMENTASI TEKNOLOGI DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS BARAT

*by* Gulo Bobi Mante

---

**Submission date:** 04-Oct-2023 06:08AM (UTC-0400)

**Submission ID:** 2185306058

**File name:** MANAJEMEN\_-\_BOBI\_MANTE\_GULO.docx (148.93K)

**Word count:** 12723

**Character count:** 89603

**ANALISIS IMPLEMENTASI TEKNOLOGI DALAM  
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN MASYARAKAT  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN NIAS BARAT**

**RANCANGAN PENELITIAN**

Diajukan kepada

Program Studi S1 Manajemen

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh :

**BOBI MANTE GULO**

**NIM. 2319086**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NIAS**

**2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Analisis Dampak Implementasi Teknologi Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat”. Proposal penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Dalam menyelesaikan proposal penelitian ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati, peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhindar kepada:

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si., sebagai Pj. Rektor Universitas Nias
2. Ibu Maria Magdalena Batee, S.E., MM., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
3. Bapak Yupiter Mendrofa, SE., MM., selaku Pj. Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah menciptakan suasana kekeluargaan selamamenempuh proses studi di Universitas Nias.
4. Bapak Meiman Hidayat Waruwu, S.Sos., M.Si., sebagai dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan selama proses Penelitian proposal penelitian ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf pengajar di Universitas Nias yang telah mendidik dan membekali Peneliti dengan ilmu pengetahuan selama masa pendidikan.
6. Staf administrasi untuk bantuannya selama Peneliti melakukan studi di Universitas Nias.
7. Seluruh keluarga besar Peneliti, Papa, Mama, Abang, Kakak, Pacar dan Adik-adik, terimakasih atas dukungan doa, moril dan materi kepada Peneliti.
8. Teman-teman seperjuangan tanpa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan dan kerjasama selama studi di Universitas Nias.

Peneliti menyadari bahwa rancangan proposal penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, Peneliti menerima kritik dan saran demi kesempurnaan proposal penelitian ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan Rahmat-Nya atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Gunungsitoli, Oktober 2023

Peneliti,

**Bobi Mante Gulo**  
**NIM. 2319086**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	4
1.3. Rumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Bagi Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Konsep Teknologi Informasi .....	7
2.1.1. Pengertian Teknologi Informasi .....	7
2.1.2. Implementasi Teknolgi Informasi.....	9
2.1.3. Dampak Teknologi Informasi .....	11
2.1.4. Manfaat Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik.....	12
2.2. Konsep Efektivitas Pelayanan Masyarakat .....	14
2.2.1. Pengertian efektivitas Pelayanan Masyarakat.....	14
2.2.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Masyarakat..	16
2.3. Indikator Dampak Implementasi Teknologi .....	18
2.4. Kerangka Pemikiran .....	20
2.5. Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1. Jenis dan Pendektan Penelitian .....	22
3.2. Variabel Penelitian .....	22
3.3. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	23

3.4. Sumber Data .....	23
3.5. Instrumen Penelitian .....	23
3.6. Informan Key (Kunci Informasi).....	24
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.8. Teknik Analisis Data.....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1. Gambaran Umum DUKCAPIL Kabupaten Nias Barat .....	28
4.1.1. Profil Singkat .....	28
4.1.2. Struktur Organisasi dan Tugas Pokok dan Fungsi.....	28
4.2. Hasil Penelitian.....	44
4.2.1. Hasil Wawancara .....	44
4.3. Pembahasan .....	53
4.3.1. Efisiensi dan Aksesibilitas .....	53
4.3.2. Edukasi Masyarakat .....	54
4.3.3. Perlindungan Data Pribadi .....	55
4.3.4. Kualitas Pelayanan.....	55
4.3.5. Reduksi Birokrasi .....	56
4.3.6. Peningkatan Adopsi Teknologi.....	56
<b>BAB V KESIMPILAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1. Kesimpulan .....	58
5.2. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu ..... 21

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian..... 23

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	20
Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data .....	27



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam era digitalisasi dan perkembangan teknologi informasi, pemanfaatan teknologi di berbagai sektor termasuk sektor publik menjadi hal yang semakin penting dan mendesak. Salah satu sektor publik yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil).

Ilmu pengetahuan di bidang Teknologi Informasi yang berkembang sangat pesat saat ini telah memberikan banyak kemudahan pada berbagai bentuk layanan termasuk dalam dunia pemerintahan. Teknologi Informasi sebagai faktor utama dalam mendukung dunia pemerintah sehingga mampu bersaing di pasar global sebagai sarana untuk berkoordinasi dan pengarsipan dokumen-dokumen penting. kompleksitas dari tugas manajemen dapat ditingkatkan efektivitas pelayanannya dengan Teknologi Informasi, dapat memecahkan masalah, membuka kreatifitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan, sebagai penunjang kehidupan yang lebih baik, visik, narasi dan interaktivitas yang diprogram berdasarkan teori pembelajaran (Parwati, dkk. 2017).

Efektivitas merupakan barometer untuk mengukur tingkat keberhasilan pemerintah. Mulyasa (2016) berpendapat bahwa efektivitas pemerintah dapat dilihat dari teori sistem (input-proses-output) dan dimensi waktu. Kegiatan ketatausahaan bertujuan untuk memberikan pelayanan administratif secara prima kepada para pengguna pemerintah guna menunjang dan memperlancar kegiatan penyelenggaraan pemerintah di Kabupaten/Kota.

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan salah satu indikator keberhasilan sebuah Negara dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam era digitalisasi dan perkembangan teknologi informasi, pemanfaatan teknologi menjadi hal yang semakin penting dalam

memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Pemanfaatan teknologi dapat mempercepat dan mempermudah proses administrasi, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan yang lebih cepat, mudah, dan efektif.

Menurut Erna Novitasari (2017) pelayanan merupakan suatu cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Tata usaha merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, karena sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan berbasis Teknologi Informasi yang menunjang kinerja pemerintah yang lebih profesional dan bertanggungjawab. Hal ini diperkuat oleh pendapat Sandiasa, (2021:90) "Semakin mudah masyarakat mendapatkan layanan dari fasilitas publik, maka semakin tinggi prestasi organisasi pelayanan tersebut. Dengan prestasi kerja yang tinggi maka harapan tercipta *good governance* semakin nyata"

Implementasi teknologi dalam pelayanan masyarakat memiliki potensi untuk memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penggunaan sistem informasi, perangkat lunak, *aplikasi mobile*, dan alat-alat teknologi lainnya dapat mempercepat dan menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan akurasi data, serta memperbaiki interaksi antara pegawai dengan masyarakat.

Sejalan dengan arah penyelenggaraan layanan administrasi sebagai sistem pilar dari administrasi ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan merupakan tanggung jawab Pemerintah dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan sampai kecamatan untuk mendapatkan pencetakan data yang jarak antara kecamatan dari tempat tinggal penduduk yang cukup jauh dan akan menghambat waktu yang cukup lama.

Pemerintah Kabupaten Nias Barat melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) sebagai institusi pemerintah bertanggung jawab dalam mengelola dan memberikan pelayanan publik terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang diberikan

oleh Dukcapil merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan publik suatu negara.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengharuskan mengikuti perkembangan teknologi. Sistem pelayanan yang mendukung kebutuhan dalam menciptakan pelayanan kepada penduduk yang mudah, agar penduduk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dengan membangun suatu sistem aplikasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis website lebih mudah dalam mengolah data yang bersangkutan dengan kepengurusan kependudukan.

Salah satu dampak yang diharapkan Pemerintah Kabupaten Nias Barat dari implementasi teknologi adalah peningkatan efisiensi dalam pengolahan data kependudukan. Penggunaan sistem informasi dapat menggantikan proses manual yang rentan terhadap kesalahan dan memakan waktu, sehingga memungkinkan petugas untuk lebih fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis dan kompleks. Dengan adanya integrasi data yang lebih baik, informasi kependudukan dapat diakses dengan cepat dan akurat, meminimalkan kesalahan dalam pencatatan dan pemrosesan data, serta mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, catatan dan proses administrasi dapat terdokumentasi dengan baik, sehingga memudahkan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, dengan adanya akses terbuka terhadap informasi kependudukan, masyarakat juga dapat melakukan pemantauan terhadap data mereka sendiri, sehingga dapat meminimalisir potensi kesalahan atau penyalahgunaan data.

Salah satu strategi implementasi teknologi dalam pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat adalah dengan menerapkan kebijakan sistem Identitas Kependudukan Digital yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan masyarakat.

Namun pada penerapan penggunaan sistem Identitas Kependudukan Digital ini masih terdapat kendala, yakni Masyarakat masih

mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi Identitas Kependudukan Digital. Oleh karena itu, perlu dilakukan Sosialisasi dan edukasi dengan cara, seperti menyediakan panduan penggunaan yang mudah dipahami, mengadakan pelatihan atau workshop, dan menyediakan dukungan teknis yang memadai. Masyarakat harus diberikan pemahaman tentang pentingnya menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi mereka. Dengan cara ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah dan percaya dalam menggunakan teknologi Identitas Kependudukan Digital, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti secara mendalam tentang permasalahan tersebut dalam sebuah penelitian dengan Judul: *“Analisis Dampak Implementasi Teknologi Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat”*.

## **1.2. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dampak implementasi teknologi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.
2. Untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan masyarakat yang telah ditingkatkan dengan implementasi teknologi. Dalam hal ini, penelitian dapat menganalisis perubahan dalam efisiensi, kecepatan, akurasi, dan kualitas pelayanan yang telah terjadi sejak diterapkannya teknologi baru.
3. Untuk menganalisis dampak sosial dan perubahan masyarakat yang dihasilkan dari implementasi teknologi dalam pelayanan publik. Penelitian dapat mengeksplorasi bagaimana teknologi telah mempengaruhi interaksi antara petugas pelayanan dan masyarakat, perubahan pola perilaku masyarakat, atau keuntungan ekonomi yang tercipta sebagai hasil dari pelayanan yang lebih efektif. Metode

penelitian yang relevan dalam hal ini adalah studi kasus, survei, atau observasi partisipatif.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana dampak implementasi teknologi informasi dalam pelayanan masyarakat di Kabupaten Nias Barat?
2. Bagaimana mengevaluasi efektivitas pelayanan masyarakat yang mengimplementasikan teknologi informasi di Kabupaten Nias Barat?
3. Bagaimana menganalisis dampak sosial dan perubahan masyarakat yang dihasilkan dari implementasi teknologi di Kabupaten Nias Barat?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana dampak implementasi teknologi informasi dalam pelayanan masyarakat di Kabupaten Nias Barat.
2. Untuk mengetahui bagaimana mengevaluasi efektivitas pelayanan masyarakat yang mengimplementasikan teknologi informasi di Kabupaten Nias Barat.
3. Untuk mengetahui bagaimana menganalisis dampak sosial dan perubahan masyarakat yang dihasilkan dari implementasi teknologi di Kabupaten Nias Barat.

### **1.5. Manfaat Bagi Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- a. Bagi Peneliti
  1. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dampak implementasi teknologi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini dapat memberikan wawasan yang

- berharga bagi praktisi, pengambil keputusan, dan peneliti di bidang pelayanan publik dan teknologi.
2. Penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan implementasi teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan dalam penyediaan pelayanan publik di masa depan.
- b. Bagi Lokasi Penelitian (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat)
1. Penelitian ini dapat membantu Pemerintah Kabupaten Nias Barat dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
  2. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan berharga untuk perencanaan dan pengembangan program pelayanan publik di Kabupaten Nias Barat.
- c. Bagi Universitas Nias
1. Penelitian ini dapat memperkaya pengetahuan dan pemahaman di bidang studi pelayanan publik, teknologi informasi, dan manajemen organisasi.
  2. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi dalam perkuliahan, seminar, atau forum akademik terkait topik implementasi teknologi dan pelayanan publik.
- d. Bagi Penelitian Selanjutnya
1. Penelitian ini dapat menjadi pijakan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi lebih dalam dampak implementasi teknologi dalam sektor pelayanan publik.
  2. Temuan dan metodologi penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi penelitian serupa di wilayah lain atau pada dinas-dinas sejenis.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Teknologi Informasi**

##### **2.1.1 Pengertian Teknologi Informasi**

Teknologi Informasi (TI), atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *Information technology* (IT) adalah istilah umum untuk teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi.

Menurut Warsita (2018:135) teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (*hardware, software, useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna. Pengertian teknologi informasi (TI) dapat bervariasi tergantung pada konteks dan perspektif yang digunakan.

Menurut Rintho (2018:3) pengertian teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengelolaan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas ruang dan waktu. Teknologi Informasi (TI) mengacu pada penggunaan perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan komunikasi untuk mengumpulkan, mengelola, menyimpan, memproses, dan menyampaikan informasi. Ini melibatkan berbagai alat, sistem, dan infrastruktur yang digunakan untuk mengakses, mengelola, dan memanfaatkan informasi dalam konteks bisnis, pendidikan, pemerintahan, dan kehidupan sehari-hari. Teknologi Informasi mencakup beberapa komponen yaitu:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Menurut John D. Carpinelli (2017) seorang profesor di bidang teknik komputer, mendefinisikan perangkat keras sebagai komponen fisik yang membentuk sistem komputer, termasuk

perangkat CPU, memori, perangkat input/output, dan perangkat penyimpanan. Ini mencakup komponen fisik seperti komputer, server, perangkat mobile, jaringan, perangkat penyimpanan, perangkat input/output, dan perangkat komunikasi yang digunakan untuk memproses, menyimpan, dan mengirimkan informasi.

## 2. Perangkat Lunak (*Software*).

Menurut Kadir (2017:2) Perangkat Lunak adalah instruksi-instruksi yang ditujukan kepada komputer agar dapat melaksanakan tugas sesuai kehendak pemakai.

Menurut Sukanto dan Shalahuddin (2018:2), Perangkat lunak (*software*) adalah program komputer yang terasosiasi dengan dokumentasi perangkat lunak seperti dokumentasi kebutuhan, model desain, dan cara penggunaan (*user manual*). Ini mencakup program dan aplikasi yang digunakan untuk mengelola, memproses, dan menganalisis informasi. Ini termasuk sistem operasi, basis data, perangkat lunak pengolahan kata, spreadsheet, program desain grafis, dan berbagai aplikasi bisnis dan industri.

## 3. Jaringan Komunikasi

Menurut Kurose & Ross (2017) dua ahli terkemuka dalam bidang jaringan komputer ini, mendefinisikan jaringan komunikasi sebagai "interkoneksi antara sejumlah perangkat komunikasi yang memungkinkan pertukaran data, suara, video, atau sumber daya lainnya. Ini mencakup infrastruktur dan teknologi yang digunakan untuk menghubungkan perangkat komputer dan memfasilitasi pertukaran data dan informasi. Ini termasuk jaringan lokal (*Local Area Network*), jaringan luas (*Wide Area Network*), internet, dan teknologi nirkabel seperti Wi-Fi, Bluetooth, dan jaringan seluler.

## 4. Sistem Informasi

Menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (2016) Sistem Informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi, orang-orang, dan proses bisnis yang bekerja bersama-sama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyampaikan



informasi yang diperlukan untuk mendukung operasi dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Ini mencakup desain, pengembangan, implementasi, dan pengelolaan sistem yang memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan menyajikan informasi kepada pengguna. Sistem informasi biasanya mencakup basis data, aplikasi, infrastruktur jaringan, dan proses bisnis terkait.

### **2.2.2 Implementasi teknologi informasi**

Implementasi teknologi informasi mengacu pada proses menerapkan dan mengintegrasikan teknologi informasi di dalam suatu organisasi atau lingkungan kerja. Sutabri (2014:3) Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Ini melibatkan serangkaian langkah dan kegiatan untuk memastikan bahwa teknologi informasi dapat digunakan dengan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi. Berikut adalah beberapa tahapan umum yang terlibat dalam implementasi teknologi informasi. Perencanaan: Tahap perencanaan melibatkan identifikasi kebutuhan organisasi, tujuan dan strategi bisnis yang ingin dicapai melalui penggunaan teknologi informasi. Ini juga melibatkan penilaian risiko, penganggaran, dan pemilihan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Menurut Sugiyono dalam (Isnani Sara Aprili, Eka Supriatna dan Andika Triansyah, 2020:3) Metode penelitian pengembangan adalah metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu dan mengkaji keefektifan produk tersebut. Berikut adalah metode penelitian pengembangan:

1. Tahap pengembangan melibatkan pembuatan atau akuisisi perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan. Ini melibatkan pengembangan atau konfigurasi perangkat lunak, pembelian atau pemasangan perangkat keras, pengaturan jaringan, dan pengembangan solusi khusus sesuai kebutuhan organisasi.
2. Pelatihan dan implementasi; Menurut O'Brien dan Marakas (2018), pelatihan dan implementasi teknologi informasi mencakup langkah-langkah untuk mengubah kegiatan bisnis yang ada menjadi kegiatan yang lebih efektif menggunakan teknologi. Pelatihan melibatkan pengenalan dan pembiasaan dengan teknologi baru, sedangkan implementasi melibatkan penerapan dan integrasi teknologi dalam proses bisnis organisasi. Tahap ini melibatkan pelatihan pengguna dan personel organisasi terkait dalam penggunaan sistem baru. Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengguna dapat menguasai dan menggunakan sistem secara efektif dalam tugas-tugas sehari-hari. Setelah pelatihan selesai, sistem diterapkan secara penuh dan diintegrasikan dengan proses bisnis organisasi.
3. Pemeliharaan dan dukungan; Menurut Alok Mishra dan Deepti Mishra (2014), pemeliharaan dan dukungan dalam teknologi informasi mencakup aktivitas pemantauan, pemeliharaan, pemecahan masalah, dan pembaruan sistem. Ini juga mencakup penyediaan dukungan teknis dan pelatihan pengguna. Pandangan ini diterbitkan dalam jurnal "International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering" pada tahun 2014.

Menurut V.K. Goyal dan N.K. Agrawal (2014): Goyal dan Agrawal menjelaskan bahwa pemeliharaan dan dukungan dalam teknologi informasi melibatkan pemantauan, pemeliharaan, pembaruan, dan pemecahan masalah untuk menjaga sistem informasi agar tetap berjalan dengan baik. Ini juga mencakup

memberikan dukungan teknis kepada pengguna dan melaksanakan langkah-langkah keamanan yang diperlukan. Pandangan ini diterbitkan dalam "*International Journal of Engineering and Computer Science*" pada tahun 2014. Setelah implementasi, sistem memerlukan pemeliharaan dan dukungan terus-menerus. Ini melibatkan pemantauan kinerja sistem, pemecahan masalah, peningkatan dan pembaruan perangkat lunak, perlindungan keamanan, dan dukungan teknis untuk pengguna.

### **2.2.3 Dampak Implementasi Teknologi**

Dampak implementasi teknologi mengacu pada konsekuensi atau perubahan yang terjadi ketika teknologi diterapkan dan digunakan dalam suatu konteks atau lingkungan tertentu. Implementasi teknologi dapat mencakup penggunaan perangkat keras, perangkat lunak, sistem informasi, atau kombinasi dari semuanya untuk mencapai tujuan tertentu

Menurut Gartner (2019) dampak implementasi teknologi adalah efek yang dirasakan atau diamati setelah diterapkannya teknologi dalam suatu organisasi atau masyarakat. Dampak ini bisa berupa perubahan dalam proses, kinerja, kepuasan pengguna, atau inovasi yang dihasilkan. Penelitian akan menganalisis dampak yang dihasilkan dari implementasi teknologi dalam pelayanan masyarakat. Dampak ini dapat berupa peningkatan efisiensi, pengurangan biaya operasional, peningkatan kualitas layanan, peningkatan kepuasan masyarakat, atau perbaikan proses kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dampak yang dapat dianalisis dalam penelitian mengenai implementasi teknologi dalam pelayanan masyarakat antara lain:

#### **1. Peningkatan Efisiensi**

Menurut Mardiasmo (2018:5) efisiensi merupakan pencapaian output yang maksimum dengan input tertentu atau penggunaan

input yang terendah untuk mencapai output tertentu. Efisiensi merupakan perbandingan output/input yang dikaitkan dengan standar kinerja atau target yang telah ditetapkan.

2. Peningkatan Kualitas Layanan

Menurut Arianto (2018:83) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

3. Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Menurut Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa, "Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan.

#### **3.1.4 Manfaat teknologi informasi dalam pelayanan masyarakat**

Manfaat teknologi informasi dalam pelayanan masyarakat adalah kemampuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Siti Aisyah dan Muhammad Subianto (2019) mengemukakan bahwa teknologi informasi memungkinkan pelayanan masyarakat yang lebih baik melalui penggunaan sistem informasi yang terintegrasi. Ini memungkinkan berbagi data dan informasi antara berbagai lembaga pelayanan publik, meningkatkan koordinasi, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Pandangan ini diterbitkan dalam jurnal "*Journal of Physics: Conference Series*" (2019)

Menurut Widyawan dan Iwan Syarif (2020) menyebutkan beberapa manfaat teknologi informasi dalam pelayanan masyarakat, seperti peningkatan aksesibilitas pelayanan, pelayanan yang lebih cepat dan akurat, pengurangan biaya administrasi, dan

pemberdayaan masyarakat dalam mengakses informasi dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Pandangan ini diterbitkan dalam jurnal "*IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*" (2020).

Menurut Arianto (2018:83) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.

Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari semua pihak.

Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolah: jumlah kelas, daya tampung murid, *passing grade*, dan sebagainya, dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk anaknya.

Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui e-mail atau bahkan *video conference*. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang

ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam saja.

Tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik sudah sangat mendesak untuk dilaksanakan oleh aparat pemerintah. Salah satu solusi yang diperlukan adalah keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan sistem informasi online antar instansi pemerintah baik pusat dan daerah untuk mengakses seluruh data dan informasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam sektor pemerintah, perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi mendorong aparat pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dengan upaya peningkatan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintah yang baik (*good governance*). Hal terpenting yang harus dicermati adalah sektor pemerintah merupakan pendorong serta fasilitator dalam keberhasilan berbagai kegiatan pembangunan, oleh karena itu keberhasilan pembangunan harus didukung oleh kecepatan arus data dan informasi antar instansi agar terjadi keterpaduan sistem antara pemerintah dengan pihak pengguna lainnya.

### **3.2 Konsep Efektivitas Pelayanan Masyarakat**

#### **2.2.1 Pengertian Efektivitas Pelayanan Masyarakat**

Efektivitas pelayanan masyarakat mengacu pada kemampuan suatu lembaga atau organisasi pemerintah dalam menyediakan layanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan efisien. Ini melibatkan penyampaian layanan yang tepat waktu, responsif, dan efisien dalam menggunakan sumber daya yang tersedia.

Menurut Stephen P. Osborne (2013) Dalam bukunya "*The New Public Governance Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*," Osborne menyatakan bahwa

efektivitas pelayanan masyarakat tercapai ketika tujuan organisasi dicapai dengan efisiensi dan kesesuaian yang memadai.

Menurut Peter M. Kettner (2013) Dalam bukunya "*Achieving Excellence in the Management of Human Service Organizations*," Kettner menyebutkan bahwa efektivitas pelayanan masyarakat tergantung pada kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan, memenuhi kebutuhan klien, mengukur hasil, dan menghasilkan dampak yang positif. Efektivitas pelayanan masyarakat melibatkan beberapa aspek penting, antara lain:

1. Pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Maslow (2015) menjelaskan bahwa manusia harus memenuhi kebutuhannya yang paling rendah terlebih dahulu sebelum naik ke tingkat yang lebih tinggi, sampai ia bisa mengaktualisasikan dirinya. Efektivitas pelayanan masyarakat tergantung pada kemampuan lembaga atau organisasi dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini berarti menawarkan layanan yang sesuai dengan harapan, preferensi, dan kebutuhan pengguna.

2. Responsif terhadap permintaan.

Menurut Juliette Marlène Prouse (2012), dalam tesisnya yang berjudul "*The Governance of Water and Sanitation Services in South Africa: A Case Study of the eThekweni Municipality*," Prouse menyoroti pentingnya responsivitas dalam pelayanan air dan sanitasi. Dia menekankan perlunya pemerintah dan lembaga terkait merespons permintaan dan masalah masyarakat terkait air dan sanitasi dengan cepat dan efektif. Efektivitas pelayanan masyarakat melibatkan kemampuan lembaga atau organisasi dalam merespons permintaan dan pertanyaan masyarakat secara cepat dan akurat. Hal ini mencakup memberikan informasi yang jelas, bantuan yang tepat, dan mengatasi masalah atau keluhan dengan segera.

3. Efisiensi penggunaan sumber daya.

Manajemen sumber daya manusia terdiri dari dua kata, yaitu: Manajemen dan Sumber Daya Manusia. Istilah “manajemen” berasal dari kata to manage yang berarti mengelola, menata, mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengendalikan. Beberapa definisi manajemen yang dikemukakan beberapa ahli: Kadar Nurzaman (2014:15) Manajemen merupakan suatu proses yang khas yang terdiri atas tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Hasibuan (2019:9) Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Efektivitas pelayanan masyarakat juga melibatkan penggunaan sumber daya yang tersedia secara efisien. Lembaga atau organisasi harus mengelola sumber daya seperti waktu, tenaga kerja, anggaran, dan teknologi dengan bijaksana untuk memberikan layanan yang efektif tanpa pemborosan.

### **2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan masyarakat**

Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Aplikasi kualitas Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk terus tumbuh. Faktor penyebab buruknya kualitas Pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2015:178), faktor penyebab buruknya kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya keterampilan atau kompetensi sumber daya manusia; Petugas pelayanan yang kurang terlatih, tidak memiliki



keterampilan yang memadai, atau kurang memahami tugas dan tanggung jawab mereka dapat menyebabkan buruknya kualitas pelayanan. Ketidakmampuan untuk memberikan solusi yang tepat atau kurangnya pemahaman tentang kebutuhan masyarakat dapat menghambat pelayanan yang baik.

2. Ketidaksiesuaian kebijakan atau prosedur; Kebijakan atau prosedur yang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau tidak terkait dengan situasi yang ada dapat menyebabkan buruknya kualitas pelayanan. Ketidakjelasan, ketidakfleksibelan, atau kekakuan dalam kebijakan atau prosedur dapat menghambat kemampuan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.
3. Kurangnya sumber daya finansial atau infrastruktur; Kurangnya anggaran atau sumber daya finansial yang memadai dapat membatasi kemampuan penyedia pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Keterbatasan infrastruktur, seperti kurangnya fasilitas fisik, peralatan, atau teknologi yang memadai, juga dapat menghambat pelayanan yang berkualitas.
4. Kurangnya manajemen atau tata kelola yang efektif; Kurangnya manajemen atau tata kelola yang efektif dalam penyediaan pelayanan dapat menyebabkan buruknya kualitas pelayanan. Ketidakmampuan dalam perencanaan, koordinasi, monitoring, atau evaluasi dapat menghambat kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik.
5. Ketidakpuasan atau ketidakpercayaan masyarakat; Ketidakpuasan atau ketidakpercayaan masyarakat terhadap penyedia pelayanan dapat mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan. Pengalaman buruk sebelumnya, ketidakadilan, atau kurangnya transparansi dalam pelayanan dapat menghasilkan ketidakpuasan dan mengurangi kepercayaan masyarakat.
6. Kurangnya partisipasi masyarakat; Kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan atau kurangnya

ruang untuk melibatkan masyarakat dalam perencanaan atau evaluasi pelayanan dapat menghambat kualitas pelayanan. Partisipasi masyarakat yang terbatas dapat mengakibatkan ketidakakuratan dalam memahami kebutuhan masyarakat dan mengurangi akuntabilitas penyedia pelayanan.

7. Kurangnya perhatian pada kualitas; Terkadang, fokus yang terlalu besar pada efisiensi atau target kuantitatif dapat mengabaikan aspek kualitas pelayanan. Kurangnya perhatian pada kualitas dapat menyebabkan kurangnya respons terhadap kebutuhan masyarakat atau kurangnya inovasi dalam meningkatkan pelayanan.

### **2.3 Indikator Dampak Implementasi Teknologi**

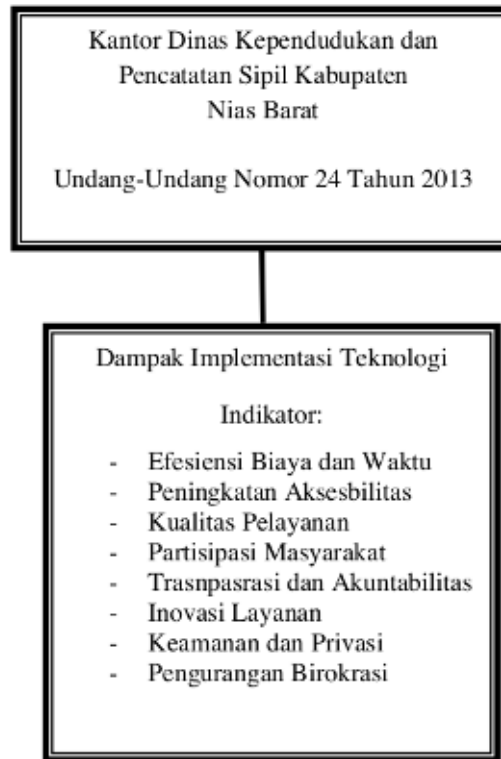
Menurut Wibawa (2012:148) Indikator Dampak Teknologi Informasi Adalah:

1. Efisiensi Biaya dan Waktu: Indikator ini menilai sejauh mana teknologi dapat mengurangi biaya dan waktu dalam penyediaan layanan publik. Penggunaan teknologi yang tepat dapat mengoptimalkan alokasi sumber daya dan mengurangi biaya administrasi.
2. Peningkatan Aksesibilitas: Dampak teknologi diukur dari kemampuannya untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik.
3. Kualitas Pelayanan: Indikator ini menilai sejauh mana teknologi meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini mencakup kecepatan layanan, ketepatan waktu, dan akurasi.
4. Partisipasi Masyarakat: Dampak teknologi juga dapat dinilai dari kemampuannya untuk meningkatkan partisipasi aktif masyarakat

dalam proses pengambilan keputusan dan memberikan umpan balik terkait pelayanan publik.

5. **Transparansi dan Akuntabilitas:** Indikator ini menilai sejauh mana teknologi dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyediaan layanan publik. Teknologi dapat memungkinkan pemantauan yang lebih baik dan pertanggungjawaban atas kinerja pelayanan publik.
6. **Inovasi Layanan:** Dampak teknologi juga dapat dinilai dari kemampuannya untuk mendorong inovasi dalam penyediaan layanan publik, termasuk pengembangan layanan baru yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
7. **Keamanan dan Privasi:** Indikator ini menilai sejauh mana teknologi dapat memastikan keamanan data dan privasi masyarakat dalam penggunaan teknologi dalam pelayanan publik.
8. **Pengurangan Birokrasi:** Dampak teknologi juga diukur dari kemampuannya untuk mengurangi birokrasi yang berlebihan dan meningkatkan efisiensi proses administrasi pelayanan publik.

## 2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar: 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

## 2.4. Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Temuan Utama
1	Setiawan, R. 2018	Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Online	Survei Kepuasan Pengguna	Implementasi teknologi meningkatkan kecepatan dan akurasi pendaftaran online
2	Pratama, A. (2019)	Analisis Implementasi Sistem E-KTP	Wawancara dengan Petugas Pencatatan Sipil	Penggunaan teknologi mempercepat proses pembuatan E-KTP dan mengurangi tingkat kesalahan data
3	Siregar B (2020)	Evaluasi Kinerja Layanan Online Kependudukan	Observasi Partisipatif	Pelayanan online meningkatkan kepuasan masyarakat dan mengurangi antrian di kantor dinas
4	Hutabara D (2021)	Analisis Keamanan Data Penduduk pada Sistem	Studi kasus	Implementasi teknologi harus dilengkapi dengan tindakan keamanan yang memadai
5	Nainggolan, R. (2022)	Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Administrasi	Kuisisioner	Penerapan teknologi mengurangi kesalahan data dan mempermudah akses informasi

Sumber: Olahan Penulis, 2023

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dimana penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sebagai metode ilmiah sering digunakan dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang ilmu sosial, termasuk juga ilmu pendidikan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia. Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami (Iskandar, 2019: 11). Penelitian kualitatif dimana peran peneliti adalah sebagai instrument kunci dalam mengumpulkan data, dan menafsirkan data. Alat pengumpulan data biasanya menggunakan pengamatan langsung, wawancara, studi dokumen. Sedangkan kesahihan dan keterandalan data menggunakan triangulasi dengan menggunakan metode induktif, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.

#### **3.2. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:68). Dalam penelitian ini menggunakan variabel tunggal. Variabel penelitian yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Dampak implementasi teknologi; Variabel ini melibatkan analisis dampak yang dihasilkan dari implementasi teknologi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan masyarakat. Dampak dapat mencakup perubahan dalam efisiensi, aksesibilitas, kualitas, responsivitas, atau inovasi dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. kualitas pelayanan, peningkatan kepuasan masyarakat.

2. Efektivitas Pelayanan Masyarakat: Variabel ini mencakup analisis terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.

### 3.3. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat di Jln. Soekarno Hatta No. 1, Onolimbu, Kecamatan Lahomi, Kabupaten Nias Barat, Sumatera Utara 22864. Jadwal penelitian di laksanakan berdasarkan ketentuan dari Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2023							
		Februari	Maret	April	Mei	6	7	8	
	Pengajuan Judul								
	Penyusunan Proposal								
	Seminar Proposal								
	Penelitian								
	Pengolahan Data								
	Ujian Sikripsi								

### 3.4. Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan sumber data primer. Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung dilapangan.

### 3.5. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:222) dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Sedangkan instrumen

pendukung dalam penelitian kualitatif dapat berupa test, pedoman wawancara, pedoman observasi. Peneliti kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informasi sebagai sumber daya, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya.

### **3.6. Informan Key (Kunci Informasi)**

Dalam suatu penelitian tidak pernah luput dari adanya informan, pemilihan informan menjadi suatu yang sangat penting dalam memberikan informasi mengenai objek yang diteliti dan dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Peneliti melakukan penentuan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling atau dikenal juga dengan sampling pertimbangan (Arikunto 2010: 137) mendefinisikan purposive sampling yaitu “Dalam purposive sampling, memilih subjek atau unit sampel yang dianggap dapat memberikan informasi yang relevan dan representatif terhadap fenomena yang diteliti. Peneliti menggunakan pertimbangan tertentu dalam memilih subjek atau unit sampel, seperti karakteristik khusus, posisi sosial, pengalaman, atau pengetahuan.”

Peneliti melakukan penentuan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling atau dikenal juga dengan sampling pertimbangan (Arikunto 2010: 137) mendefinisikan purposive sampling yaitu “pemilihan sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya”.

Adapun informan penelitian yang terpilih adalah orang – orang yang terlibat dalam Penelitian:

1. Pejabat atau staf dinas kependudukan dan pencatatan sipil; Informan dapat melibatkan pejabat tingkat atas atau staf yang bertanggung jawab langsung dalam implementasi teknologi dan pengelolaan pelayanan masyarakat di Dinas tersebut. Mereka dapat memberikan wawasan tentang strategi implementasi teknologi, tantangan yang dihadapi, dan dampaknya terhadap efektivitas pelayanan.



2. Pengguna layanan; Informan juga dapat melibatkan masyarakat yang telah menggunakan layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Mereka dapat memberikan perspektif pengguna tentang perubahan yang terjadi setelah implementasi teknologi, seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, atau perbaikan dalam proses administrasi.

### **3.7. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Prosedur yang di pakai dalam pengumpulan data yaitu;

1. Observasi

Menurut Morissan,2017:143 Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya. Dengan kata lain, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra.

2. Wawancara

Menurut Berger (dalam Kriyantono, 2020, h. 289) wawancara merupakan percakapan antara periset (seseorang yang ingin mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang dinilai mempunyai informasi penting terhadap satu objek). Teknik wawancara dipilih peneliti untuk memperoleh data yang lebih bnyak,akurat dan mendalam.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.. Dokumentasi merupakan dokumentasi dan rekaman yang digunakan dengan mengacu sumber-sumber yang stabil, valid, dan berguna sebagai bukti yang akurat. Dalam metode ini dilaksanakan agar memperoleh data dengan mudah berupa arsip, foto serta dokumentasi lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dilakukan guna

memperoleh data dengan menggunakan dokumen yang sudah ada serta digunakan sebagai sumber pendukung dalam melakukan kegiatan penelitian. Dokumen ini bisa berbentuk tulisan yang berupa literatur-literatur atau juga bisa dalam berbentuk foto maupun video. Dokumentasi ini merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih lengkap atau kredibel jika didukung oleh proses pendokumentasian.

### **3.8. Teknik Analisis Data.**

Analisis data pada penelitian kualitatif dilaksanakan pada saat pengumpulan data sedang berjalan dan ketika selesai menyelesaikan pengumpulan data pada kurun waktu tertentu. Ketika sedang melakukan wawancara peneliti harus melaksanakan analisis pada setiap tanggapan narasumber yang sedang diwawancarai. Apabila tanggapan narasumber dirasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan kembali sampai diperoleh data yang dianggap mengyakinkan. Peneliti ini akan menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020: 132-142) dimana terdapat empat tahapan analisis data, sebagai berikut:

#### **1. Pengumpulan Data**

Aktivitas pokok pada penelitian yaitu pengumpulan data. Pada penelitian kualitatif pengumpulan data bisa dilaksanakan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Pengumpulan data bisa dilaksanakan sehari-hari sampai berbulan-bulan sehingga didapatkan data yang banyak dan beragam.

#### **2. Reduksi Data.**

Data yang didapatkan dari hasil pengumpulan data, jumlahnya banyak serta beragam, membuat data yang didapatkan perlu dicatat dengan teliti dan rinci, untuk kemudian direduksi. Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting, dan dicari tema dan pola dari data. Sehingga data yang sudah direduksi dapat membuat gambaran lebih jelas dan memudahkan peneliti

dalam pengumpulan data pada tahap berikutnya atau mencari data yang dibutuhkan lagi.

### 3. Penyajian Data.

Setelah data direduksi kemudian langkah selanjutnya dari analisis data ialah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dengan cara membuat uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Tujuan penyajian data merupakan untuk memudahkan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami.

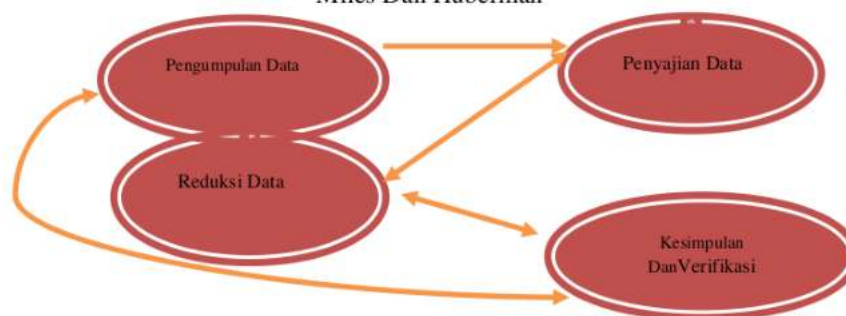
### 4. Kesimpulan Dan Verifikasi.

Tahap terakhir dari model analisis data Miles dan Huberman ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan pada penelitian kualitatif bisa jadi menjawab rumusan masalah yang sudah dibuat diawal ataupun bisa jadi tidak bisa menjawab rumusan masalah itu. Karena pada penelitian kualitatif rumusan masalah masih bersifat sementara dan dinamis mengikuti perkembangan penelitian dilapangan. Kesimpulan pada penelitian kualitatif berupa penemuan baru dimana sebelumnya tidak ada, penemuan itu bisa berupa deskripsi atau gambaran tentang objek yang sebelumnya belum jelas sehingga sesudah diteliti menjadi jelas dan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.

Gambar 3. 1

#### Komponen Dalam Analisis Data (*Interactive Model*)

Miles Dan Huberman



Sumber: Miles Dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020:134)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum DUKCAPIL Kabupaten Nias Barat**

##### **4.1.1 Profil Singkat**

Nias Barat adalah kabupaten di bagian barat Pulau Nias, Sumatra Utara, Indonesia. Berdasar UU No. 46 Tahun 2008 Kabupaten Nias Barat berdiri pada tanggal 26 November 2008. Kemudian Kabupaten ini diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri Indonesia, Mardiyanto, pada 26 Mei 2009, sebagai salah satu hasil pemekaran dari Kabupaten Nias. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Nias Barat tahun 2021, penduduk kabupaten ini pada tahun 2020 berjumlah 89.994 jiwa dengan kepadatan penduduk 173 jiwa/km<sup>2</sup>.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Nias Barat, terletak di Jalan Soekarno Hatta No.1, Onowaembo, Kec. Lahomi, Kabupaten Nias Barat, Sumatera Utara. Letaknya strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat luas. Jalannya cukup lebar, dilewati kendaraan umum, dan berdekatan dengan area perkantoran OPD lain di Kabupaten Nias Barat. Ditinjau dari jarak dengan masyarakat yang dilayani, letak kantor adalah di tengah-tengah masyarakat.

##### **4.1.2 Struktur Organisasi dan Tugas Pokok dan Fungsi**

Tugas Pokok dan Fungsi Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah:

- 1 Perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

- 2 Penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah dalam pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- 3 Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- 4 Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Uraian tugas dan tanggungjawab Pegawai dalam struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat;

#### A. KEPALA DINAS

- 1 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan.
- 2 Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut di atas, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - b. Pengelolaan keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - d. Pengelolaan urusan ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - e. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama.pemanfaatan data dan dokumen

- kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
  - h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
  - i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
  - j. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
  - k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
  - l. Pelaksanan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
  - n. Melaksanakan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan;
  - o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### B. SEKRETARIAT

- a. Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas.
- b. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Sekretaris mempunyai fungsi:
  - a) Koordinasi dan penyusunan program dan anggaran;
  - b) Pelaksanaan pengelolaan keuangan;
  - c) Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik Negara;
  - d) Pengeloaan urusan ASN;
  - e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- c. Sekretariat terdiri dari:
  - a) Subbagian Perencanaan;
  - b) Subbagian Keuangan;

- c) Subbagian Umum dan Kepegawaian.
- d) Masing-masing subbagian di pimpin oleh Kepala Subbagian yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Sekretaris.

#### C. SUBBAGIAN PERENCANAAN

- a. Subbagian Perencanaan mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi dan penyusunan program dan anggaran.
- b. Untuk melaksanakan tugas tersebut Subbagian Perencanaan mempunyai fungsi:
  - a) Menghimpun dan menyusun Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - b) Menghimpun dan menyusun program kegiatan tahunan serta membuat laporan tahunan pelaksanaan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - c) Menghimpun usulan dan menyusun Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - d) Menghimpun dan menyusun Penetapan Kinerja dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### D. SUBBAGIAN KEUANGAN

- a. Subbagian Keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan.
- b. Untuk melaksanakan tugas tersebut Subbagian Keuangan mempunyai fungsi:
  - a) Untuk melakukan koordinasi dalam mengelola urusan administrasi keuangan;

- b) Melakukan koordinasi dan proses pelaksanaan anggaran yang menjadi tanggungjawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c) Melakukan koordinasi dan menyusun pembukuan, pertanggungjawaban keuangan dan pelaporan baik bendahara penerima maupun bendahara pengeluaran;
- d) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### E. SUBBAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

- a. Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, urusan administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga, dan penataan barang milik negara.
- b. Untuk melaksanakan tugas tersebut Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :
  - a) Perumusan dan pengelolaan kebutuhan rumah tangga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - b) Pengelolaan barang milik kekayaan daerah dan perlengkapan yang berada di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - c) Penataan kearsipan dan pelayanan administrasi umum;
  - d) Pembinaan, pengelolaan dan penataan kepegawaian;
  - e) Melaksanakan tugas kehumasan, hukum dan organisasi;
  - f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### F. BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

- a. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.



- b. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana di maksud, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi:
  - a) Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
  - b) Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
  - c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
  - d) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
  - e) Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
  - f) Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
  - g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.

G. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari:

- 1) Seksi Identitas Penduduk;
- 2) Seksi Pindah Datang Penduduk;
- 3) Seksi Pendataan Penduduk.

Masing-masing seksi dipimpin oleh kepala seksi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala bidang.

H. SEKSI IDENTITAS PENDUDUK

- a. Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanandan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.
- b. Untuk Melaksanakan tugas ini, Seksi Identitas Penduduk mempunyai fungsi:
  - a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Identitas Penduduk sesuai rencana kerja Dinas;

- b) Menyusun petunjuk penyelenggaraan pendaftaran penduduk WNI maupun WNA;
- c) Menyusun ketentuan dan memberikan petunjuk pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga;
- d) Melaksanakan penerbitan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- e) Melakukan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan;
- f) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### I. SEKSI PINDAH DATA PENDUDUK

- a. Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.
- b. Untuk melaksanakan tugas ini, Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai fungsi:
  - a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Pindah Datang Penduduk sesuai dengan rencana kerja Dinas;
  - b) Menyusun ketentuan serta memberikan petunjuk pelaksanaan Pindah Datang Penduduk;
  - c) Melaksanakan penerbitan surat keterangan pindah; d. Menyiapkan bahan untuk penandatanganan dokumen pindah datang penduduk;
  - d) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

#### J. SEKSI PENDATAAN PENDUDUK

- a. Seksi Pendataan Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pendataan penduduk.
- b. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana di maksud tersebut di atas, seksi pendataan penduduk mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Pendataan Penduduk sesuai dengan rencana kerja Dinas;
- b) Pelaksanaan pelayanan pendataan penduduk WNI dan WNA;
- c) Membantu pelaksanaan pemutakhiran database kependudukan melalui pengawasan/pemantauan terhadap penertiban KK dan KTP;
- d) Membantu pelaksanaan pemutakhiran database kependudukan melalui pengawasan/pemantauan terhadap perpindahan penduduk;
- e) Melaksanakan pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta menertibkan Nomor Induk Kependudukan (NIK);
- f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### K. BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL

- a. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil.
- b. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana di maksud, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:
  - a) Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
  - b) Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
  - c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
  - d) Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
  - e) Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
  - f) Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
  - g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil.
  - h) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- 1) Seksi Kelahiran
- 2) Seksi Perkawinan dan Perceraian
- 3) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
- 4) Masing-masing seksi dipimpin oleh kepala seksi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada kepala bidang.

#### L. SEKSI KELAHIRAN

- a. Seksi Kelahiran mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.
- b. Untuk melaksanakan tugas ini, Seksi Kelahiran mempunyai fungsi:
  - a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Kelahiran sesuai dengan rencana kerja Dinas;
  - b) Menyiapkan bahan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan, pengolahan data dan menerbitkan akta kelahiran bagi WNI dan Penduduk Orang Asing.
  - c) Memeriksa dan menghimpun data atau dokumen Akta Kelahiran bagi WNI dan Penduduk Orang Asing.
  - d) Melaksanakan persiapan penertiban akta kelahiran yang terlambat pelaporannya;
  - e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### M. SEKSI PERKAWINAN DAN PERCERAIAN

- a. Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian.
- b. Untuk melaksanakan tugas, seksi perkawinan dan perceraian mempunyai fungsi:

- a) Menyiapkan bahan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan pengelolaan data dan menerbitkan akta perkawinan baik WNI maupun WNA;
- b) Menyiapkan bahan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan, pengelolaan data dan menerbitkan akta perceraian baik WNI maupun WNA;
- c) Melaksanakan koordinasi data hasil pencatatan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan atas peristiwa perkawinan dan perceraian WNI maupun WNA;
- d) Memeriksa dan menghimpun data atau dokumen akta perkawinan dan perceraian baik WNI maupun WNA;
- e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### N. SEKSI PERUBAHAN STATUS ANAK, PEWARGANEGARAAN DAN KEMATIAN

- a. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian.
- b. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian mempunyai fungsi:
  - a) Menyiapkan bahan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan pengolahan data dan menerbitkan Akta Pengakuan Anak dengan memberikan catatan pinggir bagi permohonan pengangkatan anak;
  - b) Menyiapkan bahan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan, dan penelitian berkas pencatatan pengolahan data dan

menerbitkan Akta Pengesahan Anak dengan memberikan catatan pinggir bagi permohonan Pengesahan Anak;

- c) Memeriksa dan menghimpun data atau dokumen Akta Pengakuan Anak dan Akta Pengesahan Anak;
- d) Memeriksa, mencatat, dan menghimpun data atau dokumen pada Register Akta Pencatatan Sipil dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil dalam bentuk catatan pinggir bagi Orang Asing yang menjadi Warga Negara Indonesia (WNI);
- e) Memeriksa dan meneliti kelengkapan dokumen data untuk mencabut dokumen KTP dan KK penduduk yang mengubah status kewarganegaraan WNI menjadi Orang Asing;
- f) Menyiapkan bahan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan pengolahan data dan menerbitkan Akta Kematian bagi WNI dan Penduduk Orang Asing.
- g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### O. BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

- a. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- b. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana di maksud, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi:
  - a) Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi

kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;

- b) Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- d) Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- e) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

**P. BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERDIRI DARI:**

- a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK);
- b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Masing-masing seksi dipimpin oleh kepala seksi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala Bidang.

**Q. SEKSI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

- a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan.
- b. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :
  - a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sesuai dengan rencana kerja Dinas;
  - b) Pengelolaan data penduduk melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan memanfaatkan teknologi informasi;
  - c) Mengelola sistem administrasi kependudukan dengan pola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap status kependudukan melalui registrasi penduduk dan perkembangan penduduk yang meliputi Lahir, Mati, Pindah, dan Datang (LAMPID);
  - d) Mengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Sentral Data Kependudukan;
  - e) Melaksanakan pengembangan sistem pelayanan informasi berbasis teknologi informasi;
  - f) Melaksanakan pembangunan dan pengoperasian SIAK;
  - g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

**R. SEKSI PENGOLAHAN DAN PENYAJIAN DATA KEPENDUDUKAN**

- a. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.



- b. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan mempunyai fungsi :
  - a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan sesuai dengan rencana kerja Dinas;
  - b) Mengumpulkan dan mengolah data kependudukan dan pencatatan sipil;
  - c) Mengumpulkan, melaksanakan pencatatan, mengolah dan menyiapkan data kependudukan melalui database kependudukan;
  - d) Melaksanakan pengembangan database kependudukan dan pencatatan sipil;
  - e) Mendokumentasikan dan melaksanakan penyajian data kependudukan;
  - f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### S. SEKSI TATA KELOLA DAN SUMBER DAYA MANUSIA TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

- a. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- b. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai fungsi.

#### T. BIDANG PEMANFAATAN DATA DAN INOVASI PELAYANAN

- a. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pemanfaatan data dan dokumen

Kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

- b. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi :
  - a) Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - b) Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - d) Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
  - e) Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
  - f) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- c. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari :
  - a. Seksi Kerjasama;
  - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
  - c. Seksi Inovasi Pelayanan.

Masing - masing seksi dipimpin oleh kepala seksi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala Bidang.

#### U. SEKSI KERJASAMA

- a. Seksi kerjasama mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan.
- b. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :
  - a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Kerjasama sesuai rencana kerja Dinas;
  - b) Menyusun, merencanakan konsep kerjasama pemanfaatan data kependudukan dan pencatatan sipil bagi instansi pemerintah dan swasta;
  - c) Memfasilitasi instansi swasta maupun pemerintah yang terkait dalam pemanfaatan data penduduk;
  - d) Koordinasi dengan instansi lain terkait pemanfaatan data kependudukan;
  - e) Melaksanakan kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka pengendalian kependudukan;
  - f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### V. SEKSI PEMANFAATAN DATA DAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

- a. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- b. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai fungsi :
  - a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan sesuai rencana kerja Dinas;
  - b) Melaksanakan pelayanan informasi kependudukan lewat fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi pengelolaan informasi Dinas.

- c) Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- d) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### W. SEKSI INOVASI PELAYANAN

- a. Seksi Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Untuk melaksanakan tugas, Seksi Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi :
  - a) Penyiapan bahan perencanaan Seksi Inovasi Pelayanan sesuai rencana kerja Dinas;
  - b) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - c) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### 4.2 Hasil Penelitian

#### 4.2.1 Hasil Wawancara

##### a. Efektif dan Efisiensi waktu

Berdasarkan dengan hasil Wawancara dari Responden tentang indikator Efektif dan Efisiensi waktu dengan jawaban responden “Implementasi teknologi dalam Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat telah memungkinkan otomatisasi banyak proses administratif. Contohnya, penggunaan perangkat lunak untuk manajemen data penduduk dan pencatatan sipil bisa mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan dalam pemrosesan data manual, sehingga menghemat biaya operasional”.

Selanjutnya peneliti menanyakan Bagaimana teknologi yang diimplementasikan membantu dalam mengurangi waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, responden menjawab

"Teknologi yang kami implementasikan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat telah membawa perubahan signifikan dalam mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat contohnya Kami telah memperkenalkan sistem pendaftaran online untuk layanan seperti pembuatan akta kelahiran dan kematian. Masyarakat sekarang dapat mendaftarkan peristiwa-peristiwa ini dari rumah mereka sendiri melalui platform online kami, menghindari antrian panjang di kantor kami. Ini telah mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran secara signifikan"

Selanjutnya responden menyampaikan

"Implementasi teknologi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat telah berdampak positif terhadap kualitas pelayanan masyarakat kami. Hal ini memiliki keterkaitan yang erat dengan efisiensi biaya dan waktu. Meningkatnya kualitas pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat sejak penerapan teknologi sangat terkait dengan efisiensi biaya dan waktu. Teknologi telah membantu kami memberikan layanan yang lebih cepat, lebih akurat, dan lebih responsif kepada masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka dan mengurangi beban biaya jangka panjang."

Menurut masyarakat sebagai responden mengatakan:

"Sistem pendaftaran online telah sangat membantu kami. Sekarang kami tidak perlu pergi ke kantor pendaftaran dan menghabiskan waktu berjam-jam dalam antrian. Ini adalah kemajuan besar untuk kenyamanan kami."

#### **b. Peningkatan Aksesibilitas**

Berdasarkan dengan hasil Wawancara dari Responden tentang indikator Peningkatan Aksesibilitas dengan jawaban responden

"Implementasi teknologi telah memiliki dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Beberapa cara di mana teknologi telah membantu seperti Pendaftaran Online, Pelayanan Jarak Jauh, Informasi yang Mudah Diakses, Pemberitahuan Online. Dalam rangka meningkatkan aksesibilitas pelayanan, kami terus berusaha untuk memanfaatkan teknologi secara maksimal dan menjadikannya semudah mungkin bagi masyarakat untuk mengakses layanan kami. Dalam hal ini, teknologi telah membantu merentangkan jaringan layanan kami kepada lebih

banyak warga, terutama yang berada di daerah terpencil atau dengan keterbatasan akses fisik ke kantor kami."

Selanjutnya peneliti menanyakan Apa saja jenis teknologi yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan aksesibilitas, dan bagaimana teknologi tersebut diintegrasikan ke dalam proses pelayanan?

"Kami telah mengadopsi berbagai jenis teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Berikut adalah beberapa jenis teknologi yang telah diterapkan dan bagaimana mereka diintegrasikan ke dalam proses pelayanan kami".

Selanjutnya responden menyampaikan

"Kami memahami pentingnya memastikan bahwa teknologi yang kami terapkan dapat diakses dengan mudah oleh semua lapisan masyarakat, termasuk yang berada di daerah terpencil atau dengan keterbatasan akses internet. Untuk itu, kami telah mengambil beberapa langkah untuk meningkatkan aksesibilitas teknologi kami seperti kami melakukan program ke desa di mana tim kami mengunjungi desa-desa atau daerah terpencil untuk memberikan pelayanan langsung dan membantu masyarakat dalam proses pendaftaran. Kami terus berupaya untuk memastikan bahwa teknologi kami dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, tanpa memandang kondisi atau lokasi mereka. Hal ini penting untuk memastikan bahwa tidak ada yang tertinggal dalam mendapatkan layanan penting yang kami sediakan."

Menurut responden (Masyarakat) mengatakan:

"Saya sangat mengapresiasi sistem online yang telah diperkenalkan. Sekarang saya dapat mengakses layanan ini dari rumah, bahkan jika saya tinggal di daerah yang jauh dari kantor Dinas Kependudukan. Ini menghemat waktu dan biaya perjalanan."

### **c. Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan dengan hasil Wawancara dari Responden tentang indikator Kualitas Pelayanan dengan jawaban responden

"Kami di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat telah mengadopsi berbagai jenis teknologi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat kami. Semua teknologi ini telah diintegrasikan dengan baik ke dalam proses

pelayanan kami untuk meningkatkan efisiensi dan memastikan bahwa warga Kabupaten Nias Barat dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan layanan kami."

Selanjutnya peneliti menanyakan Bagaimana implementasi teknologi tersebut telah mempengaruhi efektivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, responden mengatakan

"Implementasi teknologi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memiliki dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan kami. Implementasi teknologi telah memberikan kontribusi besar terhadap efektivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kami. Pelayanan kami menjadi lebih cepat, lebih akurat, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan warga dan efisiensi operasional kami."

Selanjutnya responden mengatakan

"Tanggapan dan umpan balik dari masyarakat terkait dengan implementasi teknologi ini sangat positif. Kami telah melihat perubahan yang signifikan dalam persepsi mereka terhadap pelayanan yang kami berikan. Umpan balik dari masyarakat mengenai implementasi teknologi ini telah sangat memuaskan. Persepsi mereka terhadap pelayanan yang kami berikan telah berubah menjadi lebih positif, dan kami senang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada warga Kabupaten Nias Barat melalui teknologi ini."

Menurut salah satu responden dari unsur masyarakat Kabupaten Nias Barat mengatakan

"Kami telah melihat perubahan dalam efisiensi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sekarang, kami dapat mengajukan permintaan layanan secara online, dan prosesnya jauh lebih cepat daripada sebelumnya. Kami mendapatkan pemberitahuan otomatis tentang status permintaan kami, yang membuatnya lebih nyaman."

Lebih lanjut dia mengatakan

"Dulu, kami harus datang ke kantor mereka berulang kali untuk mendapatkan dokumen penting. Sekarang, dengan teknologi, kami bisa mengakses informasi dan mengajukan permintaan dari rumah kami. Ini membuat hidup lebih mudah."

#### **d. Partisipasi Masyarakat**

Berdasarkan dengan hasil Wawancara dari Responden tentang indikator Partisipasi Masyarakat dengan jawaban responden

"Saya melihat teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam memfasilitasi partisipasi masyarakat dan memiliki potensi besar untuk terus meningkatkan efektivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kami juga dapat melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan. Melalui umpan balik mereka, kami dapat memahami lebih baik apa yang mereka harapkan dari layanan kami dan bagaimana kami dapat meningkatkannya. Ini membantu membangun pelayanan yang lebih berfokus pada kebutuhan masyarakat. Melalui teknologi, kami melihat potensi besar untuk terus memperbaiki pelayanan kami dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses administratif. Kami berkomitmen untuk terus menjalankan inovasi teknologi guna mencapai efektivitas pelayanan yang lebih tinggi dan memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat Kabupaten Nias Barat."

Selanjutnya peneliti menanyakan Menurut Anda, apakah partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan meningkat setelah adanya implementasi teknologi, responden mengatakan

"Ya, menurut pengamatan kami, partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan telah meningkat secara signifikan setelah adanya implementasi teknologi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Umpan balik dari masyarakat juga mencerminkan peningkatan partisipasi. Kami mendengar dari warga bahwa mereka merasa lebih terhubung dengan layanan publik dan merasa lebih dihargai sebagai pemegang hak dan kewajiban dalam proses pelayanan"

Selanjutnya responden mengatakan

"Iya, kami telah melakukan upaya yang signifikan dalam mengedukasi masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan teknologi dalam pelayanan kami. Kami menganggap pendidikan masyarakat sebagai komponen kunci dalam kesuksesan implementasi teknologi. Kami bekerja dengan kelompok masyarakat, termasuk komunitas desa dan kelompok pemuda, untuk memberikan pelatihan langsung dan mendukung penyebaran informasi tentang teknologi kami ke tingkat yang lebih lokal."

Menurut responden (masyarakat) mengatakan:



"Kami mendengar tentang upaya pengedukasian mereka, tetapi sejujurnya, banyak dari kami masih merasa tidak yakin tentang cara menggunakannya dengan benar. Mungkin perlu ada lebih banyak sosialisasi dan panduan yang lebih jelas."

#### **e. Transparansi dan Akuntabilitas**

Berdasarkan dengan hasil Wawancara dari Responden tentang indikator Transparansi dan Akuntabilitas dengan jawaban responden

"Implementasi teknologi telah memiliki dampak positif yang signifikan terhadap transparansi dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Portal informasi online kami menyediakan akses mudah bagi masyarakat untuk mengakses informasi tentang persyaratan, prosedur, dan status permintaan mereka. Semua informasi ini tersedia secara transparan, sehingga masyarakat dapat memahami dengan jelas apa yang diharapkan dari mereka dalam proses pelayanan"

Selanjutnya peneliti menanyakan Bagaimana teknologi telah meningkatkan aksesibilitas informasi terkait pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat tersebut, responden mengatakan

"Teknologi telah memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas informasi terkait pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Melalui portal online kami, kami selalu memastikan bahwa informasi yang tersedia adalah yang terbaru dan akurat. Masyarakat dapat yakin bahwa mereka mendapatkan informasi terbaru tentang persyaratan pelayanan"

Selanjutnya responden mengatakan

"Implementasi teknologi telah memainkan peran kunci dalam meningkatkan akuntabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Teknologi memungkinkan kami untuk menyimpan catatan histori pelayanan masyarakat. Ini mencakup semua permintaan layanan sebelumnya dan riwayat interaksi dengan masyarakat. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi kelemahan atau kesalahan, serta memberikan bukti konkret tentang bagaimana permintaan pelayanan telah ditangani.

Menurut responden (masyarakat)

"Saya tahu informasi ada di sana, tetapi saya tidak yakin bagaimana cara menavigasinya dengan benar. Mungkin dibutuhkan lebih banyak panduan atau pelatihan."

#### **f. Inovasi Pelayanan**

Berdasarkan dengan hasil Wawancara dari Responden tentang indikator Inovasi Pelayanan dengan jawaban responden

"Implementasi teknologi telah menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. teknologi telah memainkan peran integral dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Ini tidak hanya membuat layanan lebih cepat dan efisien, tetapi juga lebih mudah diakses oleh warga, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang kami berikan."

Selanjutnya peneliti menanyakan Bisakah Anda menyebutkan beberapa inovasi teknologi yang telah diperkenalkan dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, responden mengatakan

"Tentu, kami telah memperkenalkan beberapa inovasi teknologi yang telah memperbaiki proses pelayanan kami di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Salah satu inovasi terbesar adalah sistem pendaftaran online yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permintaan layanan secara elektronik. Masyarakat dapat mengisi formulir permintaan dan mengunggah dokumen yang diperlukan melalui portal online kami.

Selanjutnya responden mengatakan

"Implementasi teknologi telah memiliki dampak yang signifikan pada kualitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Proses pelayanan kami menjadi lebih efisien dengan adopsi teknologi. Dengan sistem pendaftaran online, permintaan layanan dapat diproses dengan lebih cepat dan akurat, mengurangi waktu tunggu untuk warga. Menurut responden (masyarakat) mengatakan

"Kualitas pelayanan dari dinas ini telah meningkat secara signifikan sejak mereka menerapkan teknologi. Mereka lebih

responsif terhadap permintaan kami dan prosesnya lebih cepat. tetapi masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Terkadang, sistem online mereka mengalami masalah teknis yang membuat proses lebih lambat."

#### **g. Keamanan dan Privasi**

Berdasarkan dengan hasil Wawancara dari Responden tentang indikator Keamanan dan Privasi dengan jawaban responden

"Sistem keamanan yang kuat dan terintegrasi dalam teknologi kami memiliki dampak yang besar pada kualitas dan keandalan layanan yang kami berikan kepada masyarakat. Sistem keamanan kami dirancang untuk melindungi data pribadi warga dengan ketat. Ini mencakup informasi seperti nomor KTP, alamat, dan informasi pribadi lainnya. Dengan menjaga keamanan data ini, kami menjaga privasi warga dan membangun kepercayaan dalam pelayanan kami"

Selanjutnya peneliti menanyakan Bagaimana kebijakan privasi diterapkan untuk melindungi data sensitif masyarakat yang ada dalam sistem teknologi, responden mengatakan

"Kebijakan privasi adalah komponen penting dalam upaya kami untuk melindungi data sensitif masyarakat yang disimpan dalam sistem teknologi kami di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Kami memiliki kebijakan privasi yang jelas dan terdokumentasi yang mengatur bagaimana data pribadi warga dikelola, disimpan, dan digunakan. Kebijakan ini mencakup semua aspek perlindungan data dan menguraikan hak dan kewajiban kami serta hak-hak warga terkait privasi.

Selanjutnya responden mengatakan

"Perlindungan terhadap data pribadi masyarakat adalah prioritas utama bagi kami di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Teknologi memainkan peran kunci dalam meningkatkan perlindungan data pribadi. Kami menggunakan teknologi enkripsi untuk melindungi data pribadi masyarakat. Data yang disimpan dalam sistem kami dienkripsi, yang berarti bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat membaca dan mengakses data tersebut. Ini menjaga kerahasiaan data.

Menurut responden (masyarakat) mengatakan

"Saya cukup percaya dengan tindakan keamanan yang diambil oleh dinas ini, tetapi saya masih waspada dan berharap mereka terus memantau dan memperbarui kebijakan privasi mereka."

#### **h. Pengurangan Birokrasi**

Berdasarkan dengan hasil Wawancara dari Responden tentang indikator Pengurangan Birokrasi dengan jawaban responden

"Teknologi telah menjadi alat yang kuat dalam mengurangi proses birokrasi yang ada dalam pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Sistem pendaftaran online telah mengurangi kebutuhan warga untuk datang secara fisik ke kantor kami untuk mengajukan permintaan layanan. Masyarakat dapat mengisi formulir permintaan secara elektronik, mengunggah dokumen yang diperlukan, dan mengirimkannya melalui platform online. Ini menghilangkan langkah-langkah birokrasi yang terkait dengan pengisian formulir manual dan kunjungan ke kantor"

Selanjutnya peneliti menanyakan Apakah ada proses pengembangan atau pembaruan teknologi secara berkala untuk terus meningkatkan efektivitas pelayanan dan pengurangan birokrasi, responden mengatakan

"Ya, kami memiliki proses pengembangan dan pembaruan teknologi yang dilakukan secara berkala untuk terus meningkatkan efektivitas pelayanan dan mengurangi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Proses ini sangat penting untuk menjaga agar kami tetap relevan, efisien, dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik"

Selanjutnya responden mengatakan

"Iya, kami memiliki proses pengembangan dan pembaruan teknologi yang dilakukan secara berkala di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Proses ini sangat penting untuk memastikan bahwa kami terus berinovasi, meningkatkan efektivitas pelayanan, dan mengurangi birokrasi yang tidak perlu"

Menurut responden (masyarakat) mengatakan

"Kami melihat perubahan signifikan dalam mengurangi birokrasi sejak penggunaan teknologi ini. Prosesnya lebih sederhana dan cepat. Sekarang kami dapat mengurus dokumen-

dokumen kami tanpa harus melibatkan diri dalam birokrasi yang rumit. Ini adalah langkah besar untuk menyederhanakan pelayanan"

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1 Efisiensi dan Aksesibilitas**

Implementasi teknologi telah membantu meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebelumnya, proses administrasi yang melibatkan berbagai dokumen dan formulir seringkali memakan banyak waktu dan tenaga. Namun, dengan adopsi teknologi, proses ini dapat diotomatisasi, mengurangi pekerjaan manual, dan mempercepat penyelesaian tugas-tugas administratif. Ini berarti bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menangani lebih banyak permohonan dengan lebih cepat, mengurangi waktu tunggu warga, dan memberikan layanan yang lebih responsif. Teknologi telah memungkinkan warga untuk mengakses layanan publik dengan lebih mudah dan dari berbagai lokasi. Sebelumnya, banyak warga harus datang secara fisik ke kantor pelayanan, yang mungkin jauh atau memerlukan biaya transportasi. Namun, dengan sistem online, masyarakat dapat mengakses layanan dari rumah atau dari lokasi mana pun yang memiliki koneksi internet. Ini menghilangkan hambatan geografis dan membuka akses ke layanan bagi mereka yang berada di daerah terpencil atau jauh dari pusat pelayanan.

Dengan meningkatnya efisiensi dan aksesibilitas ini, warga dapat menghemat waktu dan biaya yang sebelumnya diperlukan untuk mendapatkan layanan. Ini juga meningkatkan kenyamanan dalam berinteraksi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Sebagai hasilnya, teknologi telah membawa dampak positif dalam meningkatkan efisiensi biaya dan waktu dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kabupaten Nias Barat.

Responden menyambut baik implementasi teknologi dengan positif karena telah meningkatkan efisiensi pelayanan. Mereka merasa teknologi telah mengurangi biaya, waktu yang diperlukan untuk mengakses layanan, dan hambatan geografis. Ini berdampak positif pada aksesibilitas pelayanan, membantu warga untuk mengakses layanan dari jarak jauh dan meminimalkan antrian panjang di kantor pelayanan.

#### **4.3.2 Edukasi Masyarakat**

Edukasi masyarakat adalah kunci untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan teknologi dengan baik. Tidak semua orang memiliki pengetahuan atau keterampilan teknologi yang sama, dan oleh karena itu, pelatihan dan panduan diperlukan untuk mengurangi kesenjangan akses. Ketika masyarakat diberikan informasi yang cukup tentang cara menggunakan teknologi, mereka dapat memaksimalkan manfaat dari layanan yang tersedia. Mereka akan lebih efisien dalam mengajukan permohonan, mengikuti prosedur yang benar, dan memanfaatkan semua fitur yang ada. Dengan edukasi yang baik, masyarakat dapat menghindari kesalahan yang mungkin terjadi saat menggunakan teknologi. Mereka akan lebih sadar tentang langkah-langkah yang perlu diikuti dan potensi risiko yang harus dihindari.

Masyarakat yang teredukasi dengan baik cenderung lebih puas dengan layanan yang mereka terima. Mereka akan merasa lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan teknologi dan memiliki pengalaman yang lebih positif secara keseluruhan. Semakin banyak masyarakat yang teredukasi tentang teknologi, semakin besar adopsi teknologi dalam pelayanan publik. Hal ini dapat membantu pemerintah mencapai tujuan efisiensi, transparansi, dan responsif dalam pelayanan.

### **4.3.3 Perlindungan Data Pribadi**

Privasi data pribadi adalah hak mendasar setiap individu. Masyarakat berharap bahwa data pribadi mereka, seperti informasi identitas, alamat, dan dokumen pribadi lainnya, akan dilindungi dengan baik dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan. Masyarakat yang merasa bahwa data pribadi mereka aman akan lebih puas dan percaya terhadap pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kepercayaan ini penting dalam membangun hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat. Permintaan lebih banyak informasi tentang kebijakan privasi dan keamanan data adalah sinyal bahwa masyarakat ingin lebih memahami bagaimana data pribadi mereka dikelola oleh dinas tersebut. Dengan memberikan transparansi dan informasi yang cukup, dinas dapat mengatasi kekhawatiran dan ketidakpastian yang mungkin dimiliki oleh masyarakat.

### **4.3.4 Kualitas Pelayanan**

Implementasi teknologi telah membawa perubahan positif dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Mereka mungkin mengalami peningkatan responsivitas, kecepatan, atau kualitas pengolahan dokumen, yang membuat mereka merasa puas dengan layanan tersebut. Faktor ini dapat mencakup lebih sedikit kesalahan administratif, waktu tunggu yang lebih singkat, atau lebih banyak pilihan layanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan seringkali subjektif dan dapat bervariasi antara individu. Pendapat masyarakat dapat dipengaruhi oleh pengalaman pribadi mereka, sehingga apa yang dianggap baik oleh satu orang mungkin tidak sama dengan pandangan orang lain.

Kualitas pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap proses dan personil yang terlibat. Implementasi teknologi mungkin telah menyederhanakan proses administratif, tetapi persepsi terhadap responsivitas petugas dan kualitas layanan dari

personil tetap memainkan peran penting dalam penilaian kualitas pelayanan.

#### **4.3.5 Reduksi Birokrasi**

Birokrasi dalam pelayanan publik seringkali melibatkan proses administratif yang rumit, tumpang tindih, atau berbelit-belit. Implementasi teknologi cenderung dapat mengotomatisasi banyak langkah birokratis ini, mengurangi pekerjaan manual, dan mempersingkat alur kerja. Ini menghasilkan proses yang lebih langsung dan efisien.

Pengurangan birokrasi melalui teknologi membawa manfaat efisiensi. Proses yang lebih sederhana dan singkat menghemat waktu, sumber daya, dan biaya. Hal ini juga dapat mengurangi peluang terjadinya kesalahan manusia dalam administrasi, yang dapat mengganggu pelayanan. Pengurangan birokrasi dapat meningkatkan responsivitas layanan. Dengan lebih sedikit hambatan dan proses yang lebih cepat, petugas dapat lebih fokus pada memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada warga. Ini menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat.

Reduksi birokrasi adalah proses berkelanjutan. Dalam implementasi teknologi, ada kemungkinan bahwa langkah-langkah birokratis yang awalnya tidak terdeteksi akan muncul seiring waktu. Oleh karena itu, penting untuk terus memantau dan mengevaluasi proses untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan penyederhanaan lebih lanjut.

#### **4.3.6 Peningkatan Adopsi Teknologi**

Peningkatan adopsi teknologi dalam pelayanan publik merupakan hal yang penting dan diharapkan oleh banyak pemerintah. Semakin banyak masyarakat yang mengadopsi teknologi dalam berinteraksi dengan pelayanan publik, semakin efisien proses pelayanan tersebut.



Adopsi teknologi dapat mempercepat proses, mengurangi beban pekerjaan manual, dan meminimalkan kesalahan administratif. Ini mengarah pada penggunaan sumber daya yang lebih efisien.

Adopsi teknologi dapat meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. Ketika masyarakat dapat mengakses informasi secara online, melacak status permohonan mereka, atau melihat data yang relevan, ini menciptakan tingkat transparansi yang lebih tinggi. Masyarakat dapat melihat bagaimana proses-proses berlangsung dan mengakses informasi yang diperlukan dengan lebih mudah. Dengan adopsi teknologi yang lebih luas, pelayanan publik dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sistem yang terintegrasi dengan baik dapat memberikan informasi secara real-time, memungkinkan pemerintah untuk merespons perubahan situasi dengan lebih cepat dan memberikan solusi yang lebih baik. Semakin banyak masyarakat yang terlibat dalam adopsi teknologi, semakin banyak lapisan masyarakat yang dapat mengakses pelayanan tersebut. Ini mengurangi kesenjangan akses teknologi antara kelompok masyarakat yang berbeda.

Peningkatan adopsi teknologi seringkali juga berarti bahwa teknologi tersebut telah dirancang dengan baik dan mudah digunakan. Penggunaan antarmuka yang intuitif dan desain yang ramah pengguna dapat membuat pengalaman berinteraksi dengan pelayanan publik menjadi lebih mudah bagi masyarakat.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait implementasi teknologi dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1 Masyarakat menganggap bahwa implementasi teknologi telah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Hal ini menciptakan penghematan waktu, biaya, dan mengurangi hambatan geografis dalam mengakses layanan.
- 2 Terdapat permintaan untuk lebih banyak edukasi masyarakat tentang cara menggunakan teknologi dalam pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu meningkatkan upaya dalam memberikan pelatihan, panduan, dan sosialisasi kepada masyarakat agar semua lapisan masyarakat dapat mengambil manfaat dari teknologi ini.
- 3 Mayoritas responden merasa bahwa teknologi telah membantu dalam melindungi data pribadi mereka. Namun, terdapat ketidakpastian dan permintaan lebih banyak informasi tentang kebijakan privasi dan keamanan data. Dinas perlu memastikan adopsi kebijakan privasi yang kuat dan memberikan informasi transparan kepada masyarakat.
- 4 Terdapat perbedaan pendapat tentang sejauh mana teknologi telah memengaruhi kualitas pelayanan. Sebagian merasa kualitas telah meningkat, sementara yang lain masih merasa ada ruang untuk perbaikan. Dinas perlu terus mendengarkan umpan balik masyarakat dan melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- 5 Mayoritas masyarakat merasa bahwa teknologi telah membantu mengurangi birokrasi dalam pelayanan. Namun, masih ada yang merasa perlu ada penyederhanaan proses lebih lanjut. Dinas harus terus

memantau dan mengevaluasi proses untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

- 6 Adopsi teknologi oleh masyarakat dianggap penting untuk mencapai tujuan efisiensi, transparansi, dan responsivitas dalam pelayanan. Dinas perlu melakukan upaya edukasi yang berkelanjutan untuk meningkatkan adopsi teknologi oleh seluruh lapisan masyarakat.
- 7 Dinas perlu memastikan bahwa implementasi teknologi mereka selaras dengan peraturan perlindungan data dan privasi yang berlaku.

## **5.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan berdasarkan temuan ini adalah:

- 1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu terus berkomunikasi dengan masyarakat untuk memahami kebutuhan dan preferensi mereka terkait teknologi dalam pelayanan.
- 2 Lanjutkan upaya edukasi kepada masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan teknologi dalam pelayanan.
- 3 Pastikan kebijakan privasi dan keamanan data dipatuhi dengan ketat dan berikan informasi yang jelas dan transparan kepada masyarakat.
- 4 Terus pantau dan evaluasi implementasi teknologi serta beri perhatian khusus pada area yang memerlukan perbaikan.
- 5 Aktif melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan dan pengembangan sistem teknologi untuk memastikan solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- A., Morissan M. Et al., (2017). Metode Penelitian Survei. Jakarta: Kencana.
- Abdul Kadir, 2017. Pemogramanan Arduino dan Proceing. Penerbit Kompas Gramedia. Jakarta.
- Ahmaddien, Iskandar. (2019). *Statistika Terapan Dengan Sistem SPSS*. Bandung: ITB Press.
- Alok Mishra., Dcepti Mishra (2014). Theory of Reasoned Action application for Green Information Technology acceptance. *Computers In Human Behavior*, 36, 29-40.
- Andjarwati, Tri (2015). *Motivasi dari Sudut Pandang Teori Hirarki Kebutuhan Maslow, Teori Dua Faktor Herzberg, Teori X Y Mc. Gregor, da Teori Motivasi Prestasi Mc Clelland*. (Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen). <https://www.neliti.com/id/publications/243527/motivasi-dari-sudut-pandangteori-hirarki-kebutuhan-maslow-teori-dua-faktor-herz>
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2017. Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Farib, Mulia Purnama, M. Ikhsan, dan Muhammad Subianto. 2019. "Proses Berpikir Kritis Matematis Siswa Sekolah Menengah Pertama melalui Discovery Learning". *Jurnal Riset Pendidikan Matematika*. Vol. 6. No. 1.
- Gartner Inc. (n.d.). Gartner IT Glossary. Retrieved November 10, 2019, from Gartner Glossary: <https://www.gartner.com/en/informationtechnology/glossary/digitization>
- Hasibuan, H. M. (2019). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- James A. O'Brie., George M. Marakas (2018). *Management Information System*. McGraw-Hill/Irwin.
- Juliette Marlène Prouse at al. (2012). *The Governance of Water and Sanitation Services in South Africa: A Case Study of the eThekweni Municipality*. *Jurnal Water SA*.
- Kadar Nurzaman. 2014. Manajemen Personalia. Cetakan Kesatu. CV Pustaka Setia. Jakarta.
- Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, (2016). "Sistem Informasi Manajemen", Edisi 13, Penerbit : Salemba Empat
- Kriyantono, R. (2020). Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran. Rawamangun: Prenadamedia Group.

- Kurose, J., & Ross, K. (2013). *COMPUTER NETWORKING : A Top Down Approach* (6th ed.). New York: Pearson.
- Mulyasa, E. (2016). *Pengembangan dan Implementasi Kurikulum 2013*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Novitasari, Erna, (2017), *Pengantar Manajemen Panduan Menguasai Ilmu Manajemen*, Yogyakarta: Penerbit Quadrant.
- Parwati, dkk. 2017. *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Peter M. Kettner, Robert M. Moroney, L. L. M. (2008). *Designing and Managing Programs*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Rintho, Rante Rerung., 2018, *E-Commerce Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Deepublish.
- Sandiasa, G., & Widnyani, I. A. P. S. (2021). *Kebijakan Penguatan Lembaga Pemberdayaan dalam Meningkatkan Partisipasi Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan*. 8(1), 64–78.
- Stephen P. Osborne (2013) *"The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*.Cambridge University Press.
- Sugiyono, P. D. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif Dan Konstruktif*. Edited By Y. Suryandari. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sukanto, Rosa dan M. Shalahuddin. 2018. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Informatika: Bandung. hlm 13,141,155-158, 161-163, 165-167 .
- Tata Sutabri, (2014), *Analisis Sistem Informasi*, ANDI, Yokyakarta.
- V.K. Goyal., N.K. Agrawal. (2014). *International Journal of Engineering & Technical Research*.International Journal of Engineering and Technical Research (IJETR). 2(6), 150-157.
- Warsita, Bambang, 2018. *Teknologi Pembelajaran*. Bandung.

# ANALISIS IMPLEMENTASI TEKNOLOGI DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS BARAT

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---

PAGE 64

---

PAGE 65

---

PAGE 66

---

PAGE 67

---

PAGE 68

---