

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK)
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
NIAS

By MASRIANA LAOLI

1
**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Program Studi SI Manajemen

95

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

MASRIANA LAOLI

NIM : 2319322

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

T.A 2023

72

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang penuh kasih dan rahmatnya penulis bisa menyelesaikan proposal penelitian ini.

Tidak lupa juga peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu peneliti dalam menyelesaikan Proposal Penelitian ini.

1. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt.,M.Si., selaku Pj.Rektor Universitas Nias
2. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada Bapak Eliagus Telaumbanua, S.E.,M.M sebagai Plt. Wadek I Fakultas Ekonomi sekaligus Dosen Pembimbing Peneliti yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi, dan selalu sabar membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyusun proposal penelitian ini.
3. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada Bapak Dr. Ayler Beniah Ndraha, S.STP., M.Si Sebagai Kepala LPPM Universitas Nias.
4. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada Ibu Maria Magdalena Bate'e, S.E.,M.M, selaku Plt.Dekan Fakultas Ekonomi
5. Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada Bapak Yupiter Mendrofa,S.E.,M.M selaku Plt.Kepala Prodi Manajemen.
6. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada Keluarga tercinta dan rekan-rekan mahasiswa/iyang telah banyak memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti.

Terimakasih atas saran dan masukan yang turut menyempurnakan penelitian ini dimasa yang akan datang.

Gunungsitoli, Juli 2023
Peneliti,

MASRIANA LAOLI

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	5 i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	7
2.1.1 Pengertian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	7
2.1.2 Sistem	10
2.1.3 Informasi	10
2.1.4 Aspek-aspek Administrasi Kependudukan	11
2.1.5 Administrasi	14
2.1.6 Fungsi Administrasi	15
2.1.7 Kependudukan	15
2.1.8 Indikator SIAK	16 142
2.2 Pelayanan Publik	16
2.3 Penelitian Terdahulu	17
2.4 Kerangka Berpikir	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Pendekatan Jenis Penelitian	21
3.2 Variabel Penelitian	22
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian	22
3.4 Sumber Data	24
3.5 Instrumen Penelitian	24

3.6	⁸ Informan Penelitian	24
3.6	Teknik Pengumpulan Data	25
3.7	Teknik Analisis Data	26
134	DAFTAR PUSTAKA	28
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5	Model Konseptual SIAK	20
------------	-----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara.....

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penduduk di semua Negara berkembang termasuk Indonesia kehidupannya dipengaruhi oleh nilai, norma, dan adat istiadat yang bersifat positif terhadap sikap dan perilaku yang menginginkan banyak anak, struktur kehidupan politik, ekonomi, sosial budaya (agama) telah memantapkan dan melembagakan sikap dan tingkah laku tersebut, baik dalam kehidupan pribadi, bermasyarakat, maupun dalam kehidupan bernegara. Untuk mengubah sikap dan perilaku tersebut menjadi sikap dan tingkah laku menyenangkan dan menginginkan anak sedikit hingga dapat memenuhi hak-hak dan kewajiban-kewajiban terhadap anak diperlukan suatu program pemerintah yang dapat memberikan motivasi bagi masyarakat yang bertujuan untuk kebaikan Negara secara umum dan masyarakat secara khusus. Program tersebut di antaranya adalah kebijakan pemerintah dalam hal penyelenggaraan administrasi Kependudukan.

Pemerintahan disetiap daerah seluruh wilayah Indonesia pada saat ini diharuskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat. Hal tersebut menyebabkan E - Government atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan. Pemerintah Tradisional (traditional government) yang identik dengan *paper-based administration* mulai ditinggalkan.

19

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa penduduk dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dengan terbangunnya data base kependudukan yang diterbitkan.

1

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 34 ayat 3 amandemen keempat mengamanatkan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak” Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan yang berbentuk pengaturan untuk ketertiban umum, penyediaan fasilitas umum dan jaminan keamanan untuk masyarakat. Pemerintah juga memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar terlaksana dengan baik, efisien dan efektif. Sebagaimana yang tertulis dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan rincian pelaksanaannya diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

² Administrasi kependudukan sebagai sebuah sistem merupakan bagian yang tak terpisahkan dari administrasi pemerintah Negara dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak individu penduduk. Perlindungan tersebut berupa pelayanan publik melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta-akta catatan sipil lainnya seperti Akta Kelahiran, Kematian, Perkawinan, ⁸ dan surat keterangan kependudukan lainnya meliputi Pindah Alamat, perubahan alamat serta status tempat tinggal.

¹ Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dirancang dan dibangun untuk memungkinkan penerbitan Nomor Induk Kependudukan Nasional, yang merupakan nomor identitas tunggal yang ditampilkan pada semua dokumen kependudukan, dan sebagai alat yang dapat digunakan untuk mengakses verifikasi data diri serta menentukan identitas seseorang yang sangat bermanfaat dalam menghasilkan layanan publik yang efisien dan efektif melalui ¹ sistem informasi. Administrasi Kependudukan (SIK) terdiri dari tiga bagian yang saling berhubungan. terkait dan berfungsi bersama. Ketiga komponen ini adalah registrasi pencatatan penduduk, pencatatan sipil, dan pengolahan data. Adanya sistem ini diharapkan dapat menyediakan layanan administrasi kependudukan tepat ¹ dan cepat, sehingga pelanggan merasa memperoleh pelayanan yang baik.

Namun, pada kenyataannya, sistem berbasis online seperti SIAK masih membutuhkan proses penyesuaian pada tingkat pelaksana. Setelah peneliti melakukan pengamatan sementara mengunjungi Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Nias, peneliti menemukan permasalahan bahwa beberapa orang belum memahami syarat apa saja yang diperlukan untuk menyelesaikan dokumen kependudukan. Selain itu, peneliti melakukan pemeriksaan di dalam dan sekitar kantor Dispendukcapil Kabupaten Nias. Namun, tidak ada papan informasi yang menunjukkan prosedur pengurusan dokumen. Bahkan papan pengumuman tidak memiliki pengumuman dan hanya terdiri dari beberapa kertas lama yang mungkin belum dibersihkan, Bahkan di depan pintu masuk, peneliti melihat orang menunggu untuk menyelesaikan dokumen kependudukan. Orang berdiri untuk mengantri karena tempat duduk sudah penuh dengan orang yang datang lebih pagi, sehingga masyarakat merasa sulit dalam mengurus data kependudukannya.

Oleh karena itu, pemerintah harus mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk mempermudah pengumpulan dan pengolahan data penduduk. Semakin banyak masyarakat yang tertib dan sadar akan pentingnya berpartisipasi dalam administrasi kependudukan akan sangat membantu pemerintah dalam membuat kebijakan, merencanakan, dan menerapkan berbagai program pembangunan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi diatas maka peneliti tertarik mengangkat judul: Implementasi Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan judul di atas Fokus Penelitian peneliti yaitu:

1. Kebijakan Sistem Informasi Administrasi (SIAK) dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias.
2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam meningkatkan Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yaitu:

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias. Sehingga akan diketahui apakah kebijakan Sistem Informasi

Administrasi Kependudukan membantu dalam menunjang kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias dalam melakukan pelayanan.

2. Mengetahui, mendiskripsikan, dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias.

8

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

4
Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

1
Sebagai ilmu dan pengalaman baru dalam bidang administrasi kependudukan yang sebelumnya hanya berupa teori dan bacaan. Penelitian ini adalah kesempatan untuk membuktikan kebenaran secara nyata ditempat pelaksanaan yang sesungguhnya.

2. Bagi lokasi Penelitian

1
Sebagai salah satu pertimbangan yang sangat menyentuh tentang layanan administrasi publik. Penelitian ini juga merupakan hasil dari analisis kebijakan yang berkaitan dengan penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Diperkirakan dapat digunakan sebagai referensi untuk memperbaiki kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias

3. Bagi UNIAS

Untuk menambah referensi di perpustakaan sehingga dapat memberikan kontribusi bagi peneliti yang akan datang terkait dengan pelayanan publik di bidang pencatatan sipil.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya
Sebagai Bahan referensi mengenai pelayanan publik dan ilmu administrasi kependudukan. Dan pengetahuan tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

2.1.1 Pengertian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah suatu sistem informasi yang dirancang untuk mengatur sistem administrasi kependudukan Indonesia, yang mencakup pendataan penduduk dan pencacatan sipil. Sistem ini dibangun berdasarkan prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Pemerintah membuat sistem untuk mengelola administrasi kependudukan sebelum SIAK. Itu disebut SIMDUK pada tahun 1996. Namun, sebagai sistem yang mengelola data kependudukan, sistem ini memiliki banyak kelemahan saat digunakan di lapangan. Pemerintah Indonesia membuat kebijakan baru yang disebut SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) berdasarkan hasil evaluasi SIMDUK. SIAK adalah sistem yang lebih baik daripada generasi sebelumnya dalam pengolahan data kependudukan dan catatan sipil di Indonesia. Salah satu keunggulannya adalah bahwa, selain memastikan data penduduk yang akurat, sistem ini secara otomatis akan memberikan NIK tetap untuk satu penduduk, sehingga mencegah identitas ganda. Sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) diatur dalam:

1. Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 18 Tahun 2005 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan
3. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

4. Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 7 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Pemerintah bertanggung jawab untuk mencatat data penduduk suatu wilayah melalui sistem informasi administrasi kependudukan. Pendataan penduduk Kabupaten Nias adalah langkah pertama dalam pelaksanaan program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Selanjutnya, data-data tersebut akan disimpan ke dalam basis data yang terintegrasi secara nasional melalui jaringan internet. Dengan demikian, basis data tersebut menjadi sumber basis data kependudukan nasional, yang kemudian dimiliki oleh pemerintah pusat. sesuai dengan Undang-Undang (UU) No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan sebagainya adalah contoh informasi kependudukan.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mengatur pengumpulan, pencatatan, pengelolaan, dan pemutakhiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, pertukaran data penduduk untuk mendukung layanan publik, dan penyediaan informasi pendudukan untuk perumusan kebijakan dan pembangunan. Pemerintah juga menetapkan kebijakan dan sistem informasi administrasi kependudukan untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di bidang kependudukan dapat diawasi. Sistem nasional yang dikenal sebagai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan. Untuk menjalankan pemerintahan, pembangunan, dan penyediaan layanan kepada masyarakat, sistem informasi administrasi kependudukan membutuhkan pengelolaan yang berkesinambungan. Pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden

Nomor 88 Tahun 2004 untuk mengelola data administrasi kependudukan.

Keputusan Presiden (No.88/2004, Pasal 1) menetapkan hal-hal berikut:

1. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan untuk mengatur dan mengatur penerbitan dokumen dan data kependudukan. Ini dilakukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi, dan menggunakan hasilnya untuk mendukung pelayanan publik dan pembangunan.
2. Pengumpulan, perekaman, pengolahan, dan pemutakhiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil adalah bagian dari pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Ini digunakan untuk penerbitan dokumen penduduk, pertukaran data penduduk untuk mendukung layanan publik, dan penyediaan informasi tentang penduduk untuk perumusan kebijakan dan pembangunan.
3. Sistem informasi administrasi kependudukan nasional (juga disebut SIAK) menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan.
4. Tempat perekaman data kependudukan (juga disebut TPDK) adalah fasilitas yang dibangun di kabupaten, kota, kecamatan, atau kelurahan untuk melakukan perekaman, pengolahan, dan pemutakhiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Tujuan dari fasilitas ini adalah untuk menerbitkan dokumen penduduk dan menyediakan informasi tentang penduduk.
5. Dokumen penduduk, yang diterbitkan oleh pemerintah daerah dan memiliki kekuatan hukum, adalah keterangan tertulis yang dibuat oleh kantor pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Salah satu tujuan dari kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan adalah untuk mencapai tujuan berikut:

- a. meningkatkan layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

- b. menyediakan data untuk perencanaan pembangunan dan pemerintahan
- c. menjalankan pertukaran data secara tersistem dalam rangka verifikasi data individu dalam layanan publik.

2.1.2 Sistem

Sistem adalah kumpulan unit yang saling berhubungan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Apabila satu unit macet atau terganggu, punakan terganggu untuk mencapai tujuan tersebut.

Organisasi atau perusahaan adalah tempat sumber daya manusia bekerja sama dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sistem memberikan manajer kerangka pemikiran, dan mereka juga dapat mengatasi keruwetan sistem. Dengan adanya sistem, pelaksanaan aktivitas pekerjaan akan diorientasikan ke tujuan yang diharapkan,

Menurut Gordon (2007:86) menyatakan bahwa "sistem adalah terdiri dari bagian-bagian saling berhubungan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud." Menurut McLeod (2009:9), sistem terdiri dari kumpulan elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama.

2.1.3 Informasi

Informasi adalah data yang telah diubah menjadi format yang lebih bermanfaat bagi orang yang membuat keputusan, sekarang atau di masa depan. Menurut Malayu (2002:249), informasi adalah hasil proses data yang memberikan informasi kepada penerimanya, sehingga setiap informasi sangat penting bagi setiap orang yang membutuhkannya untuk melakukan tugasnya dengan baik dan efisien. Sementara itu, Gordon (2007:251), mengartikan informasi sebagai data yang telah diolah menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan memiliki nilai yang dapat dilihat dalam membuat keputusan.

Sistem informasi terdiri dari kumpulan komponen yang saling berhubungan satu sama lain yang digunakan untuk memproses, menyimpan, dan mendistribusikan data. Sistem informasi yang baik memiliki sistematika yang jelas, ringkas, dan sederhana sejak tahap pengumpulan data, pengolahan sesuai prosedur, penyebaran data yang akurat, interpretasi, dan distribusi yang tepat.

Informasi diperlukan untuk setiap aktivitas administrasi dan pelaksanaan bisnis, seperti pembelian, penjualan, produksi, personalia, perpajakan, perencanaan, program, dan pengawasan.

Informasi adalah semua informasi yang membantu manajer atau pengambil keputusan mencapai tujuan organisasi, menurut Chr. Jimmy L. Gaol (2008:7). Komponen sistem informasi termasuk:

1. Perangkat keras terdiri dari komputer, printer, dan jaringan.
2. Perangkat lunak adalah kumpulan perintah dan fungsi yang ditulis dengan aturan tertentu yang memungkinkan komputer melakukan tugas tertentu.
3. Faktor manusia yang memiliki latar belakang pendidikan teknis komputer, termasuk operator, analis sistem, dan programmer.
4. Prosedur, dokumentasi prosedur atau proses sistem, buku penuntun operasional (aplikasi), dan teknis.

2.1.4 Aspek-aspek administrasi kependudukan

Mengamati proses informasi kependudukan, seperti sistem pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan, adalah bagian dari sistem administrasi kependudukan, yang terdiri dari tiga komponen: pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi. Selanjutnya, dari operasional ke tiga komponen tersebut, aktivitas yang dilakukan untuk memberikan layanan kepada masyarakat di institusi terdekat diuraikan.

- a. Pendaftaran penduduk

Tujuannya adalah untuk membuat basis data dan mendistribusikan identitas setiap orang dewasa dengan nomor penduduk sebagai identitas tunggal. Tiga dokumen—Biodata Penduduk, Kartu Keluarga, dan KTP—diterbitkan sebagai hasil dari proses pendaftaran penduduk ini.

b. Pencatatan sipil adalah alat yang digunakan untuk mencatat peristiwa penting yang dialami oleh masyarakat. Negara harus mengizinkannya dengan menerbitkan dokumen yang sah dalam bentuk akta catatan sipil. Beberapa akta penting yang perlu dilaporkan adalah sebagai berikut:

1. Akta Kelahiran;
2. Akta Kematian;
3. Akta Perkawinan;
4. Pengangkatan Anak; dan
5. Pengesahan Anak.

c. Pengelolaan Informasi Kependudukan:

Menjaga daftar hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan cara yang akan memberikan informasi tentang perkembangan penduduk secara berkala. Karena outputnya adalah informasi, bagian ini sering disebut sebagai pengelolaan informasi.

Administrasi kependudukan diberikan tugas untuk:

1. Memberikan pelayanan publik yang profesional untuk memenuhi hak azasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi.
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.
3. Memenuhi data statistik nasional mengenai peristiwa dan peristiwa kependudukan penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, dan lokal.

5. Memberikan dukungan untuk pembentukan

Administrasi Kependudukan mencakup:

1. Penduduk, yang terdiri dari warga negara Indonesia (WNI) dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia;
2. Dokumen kependudukan, yang merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana dengan kekuatan hukum sebagai bukti sah yang dihasilkan dari layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
3. Data kependudukan, yang merupakan data perseorangan atau agregat yang dibentuk oleh kegiatan
4. Pendaftaran penduduk mencakup dokumentasi administrasi kependudukan dan penerbitan dokumen kependudukan, seperti kartu identitas dan surat keterangan penduduk.
5. Pencatatan sipil mencakup dokumentasi peristiwa yang dialami oleh seseorang dalam registrasi pencatatan di instansi pelaksana.

Informasi yang dibutuhkan membutuhkan kelengkapan dan kecepatan. Untuk mengantisipasinya, sistem yang sudah ada harus ditingkatkan untuk menyampaikan data dengan tepat dan mudah. Langkah-langkah kebijakan yang sangat strategis diperlukan untuk membangun sistem administrasi yang handal dan responsif terhadap perubahan yang terjadi secara nasional, regional, dan global, antara lain:

1. Menjadikan kependudukan sebagai pusat perhatian dalam pembangunan berkelanjutan. Pemerintah menggunakan strategi bidang untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Strategi ini didasarkan pada perumusan kebijakan kependudukan yang bertujuan untuk mengontrol kualitas dan mengarahkan mobilitas sesuai dengan hasil pengelolaan administrasi dan informasi kependudukan. Ini digunakan sebagai alat untuk mendukung perumusan kebijakan kependudukan. Oleh karena itu, pemahaman yang lebih baik tentang

berbagai fenomena kependudukan diperlukan di masa mendatang, tentunya disesuaikan dengan potensi dan kebutuhan pengembangan.

2. Membangun SIAK yang efektif dan melindungi penduduk. Membangun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini sangat penting untuk memenuhi hak penduduk dan perlindungan sosial sehingga dapat diakses oleh masyarakat. Untuk itu, landasan hukum diperlukan untuk menjalankan administrasi kependudukan yang lebih luas.
3. Menciptakan SIAK melalui kerjasama dan komitmen dengan berbagai pihak serta dukungan dari institusi pemerintah, swasta, dan masyarakat. Untuk membangun SIAK ini, instansi terkait di semua tingkatan harus bekerja sama dan bekerja sama untuk membangun basis data yang terintegrasi dari berbagai instansi.

Menurut penjelasan di atas, ada beberapa hal yang mempengaruhi penerapan SIAK. Ini termasuk Teknologi Informasi (IT), Sumber Daya Manusia (SDM), dan otoritas pemerintah untuk melaksanakan peran masyarakat dalam mendukung penerapan administrasi kependudukan yang sudah ada.

2.1.5 Administrasi

Administrasi mencakup semua tindakan atau jenis usaha dan aktivitas yang berkaitan dengan penerapan kebijakan untuk mencapai tujuan dan target organisasi. Dalam buku Pengantar Ilmu Administrasi (2020), Alemina Henuk-Kacaribu mengatakan bahwa administrasi berasal dari bahasa Yunani, yakni *administrare*, yang berarti melayani atau membantu. Administrasi, dalam arti lain, adalah semua tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama, mulai dari pengaturan hingga pengurusan. Karena administrasi membutuhkan kerja sama dari dua atau lebih orang, satu orang tidak cukup.

Dr. Sondang Siagian (2012:13) mengatakan ⁵⁹ administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua atau lebih individu yang didasarkan pada rasionalitas untuk mencapai tujuan tertentu.

Proses registrasi penduduk, yang mencakup pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), harus ditata secara administratif. ¹ Semua penduduk, baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA), yang mengalami perubahan status kependudukannya, harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada petugas yang ditunjuk oleh negara untuk menerapkan sistem ini.

2.1.6 Fungsi Administrasi

Seseorang dapat mengatakan bahwa pekerjaan ini memiliki fungsi atau ⁶⁰ peran yang sangat penting berdasarkan ¹⁹ pengertian administrasi yang diberikan oleh para ahli.

1. Perencanaan

Para ahli berpendapat bahwa administrasi adalah kegiatan perencanaan menurut salah satu definisi administrasi perkantoran. Perencanaan, atau fungsi perencanaan, ⁴⁰ adalah fungsi administrasi pertama. Perencanaan membutuhkan pengumpulan dan pengolahan data sebelum menyusun rencana.

2. Organisasi

Fungsi selanjutnya dari ⁴⁰ administrasi perkantoran menurut para ahli adalah fungsi pengorganisasian, juga dikenal sebagai ⁴⁰ pengorganisasian. Fungsi ini adalah menyusun dan membentuk hubungan kerja antara satu pihak dengan pihak lain sehingga terbentuk kesatuan.

3. Laporan

Fungsi lain administrasi ini adalah ⁶⁰ melaporkan perkembangan dan hasil kegiatan melalui keterangan lisan maupun tulisan. Fungsi ini memungkinkan pihak yang menerima laporan untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran tentang bagaimana tugas-tugas tersebut dilaksanakan.

2.1.7 Kependudukan

Kependudukan dapat didefinisikan sebagai segala hal yang berkaitan dengan ekonomi, sosial, budaya, dan politik, seperti jumlah, umur, perkawinan, agama, jenis kelamin, kelahiran, kematian, kualitas, mobilitas, dan ketahanan.

Upaya terencana untuk mengarahkan perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga dikenal sebagai pengelolaan kependudukan dan pembangunan keluarga. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa penduduk tumbuh seimbang dan meningkatkan kualitas penduduk pada seluruh dimensi penduduk. Perkembangan kependudukan adalah kondisi yang berkaitan dengan perubahan keadaan kependudukan, yang dapat memengaruhi dan dipengaruhi oleh keberhasilan pembangunan berkelanjutan.

Pengaturan administrasi kependudukan memerlukan pelayanan profesional yang baik dan peningkatan kesadaran penduduk. Dengan demikian, penerapan SIAK untuk administrasi kependudukan yang tertib akan menjadi mungkin.

2.1.8 Indikator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

1. Akurasi Data
2. Ketepatan Waktu
3. Keamanan Data
4. Integritas data
5. Ketersediaan Layanan

2.2 Pelayanan Publik

Sistem adalah kumpulan unit yang saling berhubungan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Apabila satu unit macet atau terganggu, punakan terganggu untuk mencapai tujuan tersebut.

Organisasi atau perusahaan adalah tempat sumber daya manusia bekerja sama dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah

ditentukan. Sistem memberikan manajer kerangka pemikiran, dan mereka juga dapat mengatasi keruwetan sistem. Dengan adanya sistem, pelaksanaan aktivitas pekerjaan akan diorientasikan ke tujuan yang diharapkan,

Menurut Gordon (2007:86) menyatakan bahwa "sistem adalah terdiri dari bagian-bagian saling berhubungan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud." Menurut McLeod (2009:9), sistem terdiri dari kumpulan elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama.

Kegiatan pelayanan yang disediakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik dapat didefinisikan sebagai pelayanan publik.

Pemberian layanan (melayani) kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dikenal sebagai pelayanan publik. Pelayanan didefinisikan dalam kamus besar bahasa indonesia sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus kebutuhan seseorang.

Menurut Rasyid (dalam Frederik Mote, 2016), pemerintahan pada dasarnya adalah melayani masyarakat dan menyediakan lingkungan yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan inovasi mereka untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, birokrasi publik bertanggung jawab dan berkewajiban untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

2.2.1 Indikator pelayanan Publik

1. Waktu Respon
2. Akuntabilitas
3. Inovasi
4. ketersediaan Informasi

2.3 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian sebelumnya berfungsi sebagai dasar untuk pengetahuan dan pemahaman saat ini tentang topik penelitian. Creswell (2017: 90), temuan penelitian sebelumnya berasal dari penelitian dan laporan sebelumnya yang terkait dengan topik penelitian. Hasil penelitian sebelumnya memberikan dasar teoritis dan metodologis untuk penelitian baru dan membantu mengisi celah pengetahuan yang ada. Selain itu, mereka memberikan landasan teoritis dan metodologis untuk penelitian selanjutnya, yang membantu menemukan celah pengetahuan yang masih perlu dipenuhi.

2
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	La Tarifu, 2020	“Impelementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari”	Metode Kuantitatif	2 Dalam penelitian yang dilakukan ditemukan beberapa indikator sebagai daya dukung dalam melaksanakan SIAK seperti Pendaftaran Penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi. Serta, terdapat faktor penghambat yaitu masih di temukannya sumber daya manusia (ASN) yang masih kurang terampil.
2.	Tri Adriya	“Evaluasi Kebijakan	Penelitian Deskriptif	Dalam penelitian yang dilakukan ditemukan

	nto, Kismart ini. (Tri Adriya nto, 2016	2 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang”.	Kualitatif	bahwa keberadaan administrator database sebagai operator dalam bekerja masih terlihat sangat kurang terampil, selain itu, keberadaan saran dan prasarana pendukung seperti perangkat lunak untuk SIAK sudah cukup baik akan tetapi masih sering bermasalah pada jaringan internet. Adanya Anggaran Dana sudah cukup besar dan sudah tercukupi. Untuk Kegiatan Sosialisai yang dilakukan oleh OPD tersebut adalah pembuatan Phamlet dan disebarluaskan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya sudah sesuai mekanisme pelayanan atau sesuai dengan SOP yang telah buat.
3.	Lestari	“Implementasi	Deskriptif	Dalam penelitiannya,

	Florence, Daicy Jetty, Lengko ng, Gustaaf . B. Tampi(Lestari & Tampi, 2016)	Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado”.	Kualitatif	2 terdapat Perubahan yang terjadi dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, serta adanya peran masyarakat dalam menuntut pelayanan yang harus bisa cepat dan tepat.
4.	Burhan uddin Nur(Nu r, 2019)	“Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo”.	Deskriptif kualitatif	2 Dalam penelitian ini, adanya daya dukung dalam melaksanakan SIAK yaitu terdapat operator SIAK dan pembangunan Infrastruktur beserta suprastruktur seperti perangkat komputer, server SIAK. Dalam hal ini adanya Pelaksanaan SIAK sebagai wujud dari cita-cita Pemerintah untuk menerapkan electronic government.

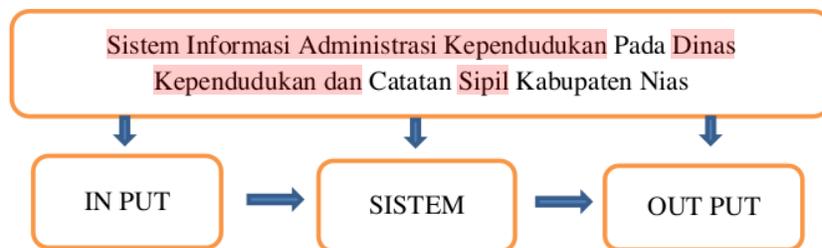
Sumber: Diolah Penulis, 2023

2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir menunjukkan bagaimana teori berinteraksi dengan berbagai elemen yang telah ditentukan sebagai masalah penting. Akibatnya, kerangka pikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir



Sumber : Alur SIAK 2023

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Moleong (2019:6) pendekatan penelitian merupakan secara keseluruhan cara atau kegiatan dalam suatu penelitian yang dimulai dari perumusan masalah sampai membuat kesimpulan. Adapun beberapa pendekatan penelitian dalam kualitatif itu adalah sebagai berikut :

- a. Studi kasus diartikan sebagai metode atau strategi dalam penelitian untuk mengungkap kasus tertentu.
- b. Deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi pada masa sekarang.
- c. Fenomenologi diartikan sebagai studi tentang pengalaman hidup seseorang atau metode untuk mempelajari bagaimana individu secara subjektif merasakan pengalaman dan memberikan makna dari fenomena tersebut.

Berdasarkan pendapat diatas, maka jenis pendekatan kualitatif pada penelitian penulis ini adalah dengan pendekatan Deskriptif. Penelitian dapat diklasifikasikan dalam berbagai sudut pandang. Dapat dilihat dari sudut pandang jenis dan analisis data, berdasarkan tujuannya, berdasarkan metode, berdasarkan tingkat explansi, dan pendekatannya.

Berikut adalah jeni-jenis penelitian menurut Sugiyono (2020:9):

- a. Penelitian kualitatif Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2020:9) adalah penelitian yang dilakukan kepada objek penelitian yang mengalami peristiwa dimana peneliti menjadi instrumen kunci didalam penelitian.
- b. Penelitian kuantatif Penelitian kuantatif menurut Sugiyono (2020:9) adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara melakukan

pengumpulan data yang memanfaatkan instrumen penelitian sering disebut cara-cara kuantifikasi (pengukuran). Dalam pendekatan kuantitatif hakekat hubungan diantara variable-variabel di analisis dengan menggunakan teori yang obyektif.

c. Riset gabungan

Riset gabungan menurut Sugiyono (2020:9) adalah riset yang menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif.

Berdasarkan teori ataupun pendapat diatas, penulis menetapkan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Kualitatif, dikarenakan penelitian ini dilakukan pada objek penelitian dimana peneliti menjadi instrument didalam penelitian ini sendiri.

3.2. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:9), definisi variabel adalah penjelasan tentang cara mengukur atau mengamati variabel penelitian secara konkret dan jelas, sehingga dapat dipahami oleh peneliti dan orang lain yang membaca hasil penelitian. Definisi operasional ini berisi deskripsi yang terperinci tentang variabel yang akan diukur atau diamati, serta teknik dan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.

Definisi variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
2. Pelayanan Publik

3.3. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias yang beralamat di jalan maduma desa Hiliweto Gido Kecamatan Gido Provinsi Sumatera Utara.

Tabel 3.2

Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Kegiatan	Jadwal																											
	April 2023			Mei 2023				Juni 2023				Juli 2023				Agustus 2023				Septemb er 2023								
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Kegiatan Proposal Skripsi	■	■	■																									
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing				■	■	■																						
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi							■																					
Pengumpulan Data								■	■	■	■																	
Penulisan Naskah Skripsi												■	■	■	■													
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing																■	■	■	■									
Penulisan dan Penyempurna n skripsi																				■	■							
Ujian skripsi																								■	■			

Sumber : Olahan Penulis, 2023

3.4. ²⁷ **Sumber Data**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut

a. 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.

²⁹ b. Sumber data sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Meskipun bukan data utama, data sekunder tidak dapat diabaikan karena data sekunder merupakan data pendukung yang berfungsi. Sumber data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari berupa buku, jurnal, arsip, atau dokumen pribadi yang relevan dengan hasil penelitian.

3.5. ³⁵ **Intrumen Penelitian**

Menurut Sugiyono (2018:250) instrument penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Dimana instrument penelitian pada penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Dimana peneliti akan menjadi alat untuk merekam informasi selama berlangsungnya penelitian.

³⁵ 3.5.1 Informan Penelitian

Menurut sugiyono (2018: 250) infroman penelitian adalah individu atau orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Melalui informan, peneliti dapat mengetahui segala sumber informasi mengenai hal yang menjadi

objek penelitian. Adapun Informasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.3
Data Informan Penelitian

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Tehezisokhi Hulu, S.IP	Kepala Dinas DUKCAPIL Kabupaten Nias
2.	Aguslin F. Sarumaha, SE	Sekretaris DUKCAPIL Kabupaten Nias
3.	Rima Zebua, SE	Kepala Bidang Dafduk
4.	Selamat Olembata Oktavianus, M.AP	Kepala Bidang Catpil
5.	Rosali Zebua, SE	Kepala Bidang Piak
6.	Faigi Zisokhi Hulu, SE	Kasi Identitas Penduduk
7.	Prano Perintis Telaumbanua, SE	Kasi Kelahiran, Perkawinan dan Perceraian
8.	Lestari Pudiastuti Mendrofa, ST	Penyusun Pencatatan dan Pelaporan data kependudukan

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias, 2023

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018), teknik pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berpartisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2018) terdiri atas observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2018) Observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa atau fenomena yang menjadi focus penelitian.

Saya melakukan observasi ¹ di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Nias

³⁰
b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2018) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Wawancara merupakan sesi tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti yang dilaksanakan secara tatap muka dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Nias.

¹²
c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) 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 ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan.

⁶
3.7 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 meyakinkan. Peneliti ini akan menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020: 132-142) dimana terdapat empat tahapan analisis data, sebagai berikut:

⁶
1) 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.

2) **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.

3) **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

8 BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Nias

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Nias. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

4.1.2 Visi dan Misi Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas B Nias

Visi adalah tujuan atau arah utama yang ingin dicapai oleh suatu lembaga atau instansi, organisasi, sedangkan misi adalah suatu proses atau tahapan yang seharusnya dilalui oleh suatu lembaga atau instansi atau organisasi dengan tujuan agar bisa mencapai visi tersebut. Visi dan Misi prodi manajemen fakultas ekonomi universitas nias, yakni sebagai berikut:

Visi:

KABUPATEN NIAS MAJU

Misi:

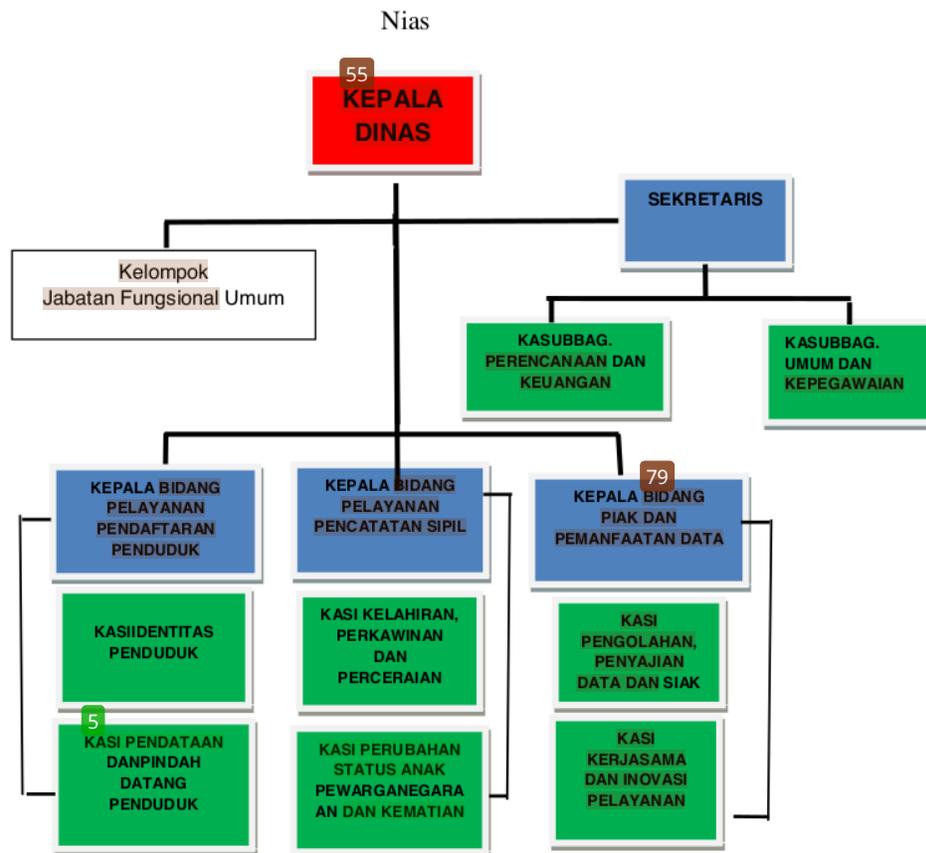
1. Desa terakses, Ibu Kota terurus
2. Kesehatan, Pendidikan dan Sumber Daya Manusia Beranjak
3. Petani, Peternak dan nelayan produktif

4.1.3 Struktur Organisasi

21 Berdasarkan Susunan organisasinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias di kepalai oleh seorang Kepala Dinas, dibantu Sekretaris dan 3 (tiga) Kepala Bidang. Sekretaris dibantu oleh 2 (dua) Kasubbag, sedangkan masing-masing Kepala Bidang dibantu oleh 2 (dua) Kepala Seksi dan beberapa staf yang melaksanakan pelayanan publik di bidang penyelenggaran administrasi kependudukan.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias

4.1.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

Dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias pada Tahun 2017 melaksanakan urusan kependudukan dan pencatatan sipil dengan susunan organisasi kelembagaan sebagaimana dimuat dalam Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Nias yang merupakan tindak lanjut dari diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah maka susunan organisasi pada Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias sebagai berikut :

I. KEPALA DINAS

Tugas Pokok:

Melaksanakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten Nias;

Fungsi:

1. Perumusan Kebijakan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Pelaksanaan kebijakan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Pelaksanaan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Rincian Tugas:

1. Menyelenggarakan perumusan dan penetapan rencana program kerja kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan kebijakan umum Daerah sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
2. Menyelenggarakan perumusan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi

- administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
3. Menyelenggarakan perumusan kebijakan daerah dalam pelaksanaan kewenangan daerah dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 4. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 5. Merumuskan pedoman pembinaan dan pelaksanaan tugas pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan ,kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
 6. Mengoordinasikan tugas-tugas pembantuan baik yang berasal dari Pemerintah Daerah, Provinsi Sumatera Utara dan Pemerintah Pusat menurut ketentuan yang berlaku;
 7. Mengadakan koordinasi dengan Instansi terkait yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas untuk menciptakan sinkronisasi;
 8. Menghadiri dan atau memimpin rapat/pertemuan yang berhubungan bidang tugas Pemerintahan, Pembangunan, Kemasyarakatan, terutama bidang kependudukan dan pencatatan sipil;

9. Melaksanakan pembinaan, pengembangan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan lingkungan pelayanan kesekretariatan, pelayanan pendaftaran, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
10. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan melekat serta menilai bawahan melalui Sasaran Kinerja Pegawai (SKP);
11. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait bidang tugasnya ;
12. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Bupati melalui Sekretaris Daerah.

II. SEKRETARIS

Tugas Pokok:

Menyelenggarakan koordinasi perencanaan program, evaluasi, pelaporan, pengelolaan keuangan serta urusan umum dan kepegawaian.

Fungsi :

1. Penyelenggaraan penyusunan program dan anggaran;
2. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi perkantoran, administrasi keuangan, dan administrasi kepegawaian;
3. Penyelenggaraan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan dan hubungan masyarakat;
4. Penyelenggaraan ketatalaksanaan, kearsipan dan perpustakaan Dinas;
5. Pelaksanaan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja; dan
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Rincian Tugas:

1. Menyelenggarakan penyusunan perencanaan, pengelolaan keuangan serta urusan umum dan kepegawaian;

2. Mengoordinasikan pengelolaan administrasi perkantoran, keuangan dan kepegawaian dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Menyelenggarakan perencanaan kebutuhan internal dan kebutuhan administratif dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
4. Mengoordinasikan perencanaan, pengelolaan dan pengurusan pertanggungjawaban keuangan dinas sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Mengoordinasikan perencanaan, pengelolaan dan pengurusan administrasi kepegawaian dinas sesuai ketentuan yang berlaku;
6. Mengoordinasikan penyelenggaraan seluruh kegiatan protokoler dan hubungan masyarakat yang berhubungan dengan tugas dinas;
7. Mengoordinasikan operasional dan penataan rumah tangga dinas serta kebutuhannya;
8. Mengoordinasikan pengelolaan dan penataan kearsipan, arus surat-surat dinas yang tertib dan terarah;
9. Menyelenggarakan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja;
10. Menganalisa permasalahan-permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan tugas-tugas administrasi perkantoran, keuangan, umum dan kepegawaian;
11. Mengevaluasi dan membuat laporan berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas;
12. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan melekat serta menilai bawahan melalui Sasaran Kinerja Pegawai (SKP);
13. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait bidang tugasnya;
14. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.

III. KEPALA SUBBAG PERENCANAAN DAN KEUANGAN

Tugas Pokok:

Melaksanakan penyusunan perencanaan program, evaluasi dan pelaporan serta pengelolaan administrasi keuangan.

Rincian Tugas:

1. Menyusun rencana kerja subbagian perencanaan dan keuangan;
2. Mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran;
3. Melaksanakan evaluasi, pengawasan dan pelaporan kinerja, program, kegiatan dan anggaran;
4. Melaksanakan pengelolaan urusan keuangan yang meliputi perbendaharaan, verifikasi, pembukuan dan penggajian;
5. Menghimpun dan menyusun bahan Laporan Keuangan;
6. Menghimpun dan menyusun bahan Rencana Strategis, Rencana Kerja, Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;
7. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan melekat serta menilai bawahan melalui Sasaran Kinerja Pegawai (SKP);
8. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait bidang tugasnya;
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.

IV. SUBBAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

Tugas Pokok:

Melaksanakan pengelolaan kerumah tanggaan, saranadan prasarana, ketatausahaan, kehumasan, kearsipandan perpustakaan serta administrasi kepegawaian.

Rincian Tugas:

1. Menyusun rencana kerja sub bagian umum kepegawaian;
2. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum yang meliputi pengelolaan naskah, penataan kearsipan, pengagendaan serta pendistribusian surat menyurat;
3. Melaksanakan pengelolaan urusan kepegawaian yang meliputi penyiapan bahan dan penyusunan rencanamutasi, disiplin, pengembangan pegawai, kesejahteraan pegawai dan pensiunan pegawai;
4. Melaksanakan urusan keprotokolan, penyiapan rapat-rapat dinas dan pendokumentasian kegiatan dinas;
5. Menyusun bahan kerjasama, publikasi dan hubungan masyarakat dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
6. Menata dan memelihara arsip serta menyelenggarakan dan memelihara perpustakaan kantor;
7. Melaksanakan urusan rumah tangga serta memelihara kebersihan, keamanan dan ketertiban kantor;
8. Melaksanakan pengelolaan urusan Barang Milik Daerah;
9. Melaksanakan pengadaan dan pemeliharaan sarana danprasarana kantor serta aset lainnya;
10. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan melekat serta menilai bawahan melalui Sasaran Kerja Pegawai (SKP);
11. Menyampaikansarandan pendapatkepada atasan terkait bidangtugasnya;
12. Melaksanakan tugas lainyang diberikan oleh atasanterkait dengan tugas dan fungsinya.

V. KEPALA BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

Tugas pokok:

Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakandi bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

1 fungsi :

1. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
2. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
4. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
5. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
6. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
7. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
8. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.

Rincian Tugas:

1. Menyelenggarakan tugas-tugas bidang pendaftaranpenduduk;
2. Merumuskan dan menyusun rencana dan program kerja bidang pelayanan pendaftaran kependudukan;
3. Menyelenggarakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan tugas;
4. Menyelenggarakan penyusunan perencanaan pelaksanaan fasilitasi, pembinaan umum dan koordinasi di bidang pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, dan pendataan penduduk;
5. Menyelenggarakan perumusan kebijakan teknis di bidang fasilitasi dibidang pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, dan pendataan penduduk;
6. Mengkaji dan merumuskan pelaksanaan pembinaan umum dan koordinasi pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, dan pendataan penduduk;

7. Menyelenggarakan bimbingan teknis dan supervisi dibidang pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, dan pendataan penduduk;
8. Menyelenggarakan pencatatan dan penerbitan Biodata Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak dan pendaftaran pindah datang penduduk di bidang pelayanan pendaftaran penduduk;
9. Mengevaluasi dan membuat laporan berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
10. Menyelenggarakan sosialisasi kebijakan pendaftaran dan pencatatan identitas penduduk, pindah datang penduduk dan pendataan penduduk;
11. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan melekat serta menilai bawahan melalui Sasaran Kinerja Pegawai (SKP);
12. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait bidang tugasnya;
13. Melaksanakan evaluasi dan monitoring serta membuat laporan berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
14. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.

VI. KEPALA SEKSI IDENTITAS PENDUDUK

Tugas Pokok:

Melaksanakan penyiapan bahan perencanaan, perumusan, kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta tugas yang berhubungan dengan pendaftaran dan pencatatan penduduk.

Rincian Tugas:

1. Menyusun rencana kerja seksi identitas penduduk;

2. Melaksanakan pengkajian peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk pelaksanaan serta bahan lainnya yang berkaitan dengan urusan identitas penduduk;
3. Melaksanakan konsultasi dan koordinasi peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk pelaksanaan serta bahan lainnya yang berkaitan dengan urusan identitas penduduk;
4. Melaksanakan penyiapan bahan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis pendaftaran dan pencatatan identitas penduduk;
5. Melaksanakan pemeriksaan, penelitian berkas-berkas, pendaftaran dan pencatatan Identitas penduduk;
6. Menyusun petunjuk penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan penerbitan data penduduk WNI maupun WNA;
7. Melaksanakan pencatatan, Penerbitan dan pemberian pelayanan Biodata Penduduk, Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Identitas Anak (KIA) ;
8. Melaksanakan pencatatan, penerbitan dan pemberian pelayanan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan Surat Keterangan Tinggal Tetap (SKTT) bagi Warga Negara Asing (WNA) yang memegang Kartu Identitas Tinggal Terbatas (KITAS) dan Kartu Identitas Tinggal Tetap (KITAP);
9. Menyediakan blangko kartu keluarga, kartu tanda penduduk serta formulir-formulir administrasi kependudukan lainnya yang dibutuhkan dalam pelayanan pencatatan identitas penduduk;
10. Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk di Kecamatan dan Desa/Kelurahan;
11. Melaksanakan pemantauan terhadap kepemilikan identitas penduduk;
12. Melaksanakan aktivasi data penduduk yang dibekukan;

13. Melaksanakan legalisasi dokumen pendaftaran penduduk;
14. Melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pendaftaran dan pencatatan identitas penduduk;
15. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan melekat serta menilai bawahan melalui Sasaran Kinerja Pegawai (SKP);
16. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait bidang tugasnya ;
17. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.

VII. KEPALA SEKSI PENDATAAN DAN PINDAH DATANG PENDUDUK

Tugas Pokok:

Melaksanakan penyiapan bahan perencanaan, perumusan, kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta tugas yang berhubungan dengan pendataan penduduk dan pelayanan pindah datang penduduk.

Rincian Tugas:

1. Menyusun rencana kerja seksi pendataan dan pindah datang penduduk;
2. Melaksanakan pengkajian peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk pelaksanaan serta bahan lainnya yang berkaitan dengan urusan pendataan dan pindah datang penduduk;
3. Melaksanakan penyiapan bahan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk pendaftaran pendataan dan pindah datang penduduk;
4. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola perkembangan penduduk;
5. Melaksanakan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan dan penerimaan setiap pelaporan pindah datang penduduk;

6. Melaksanakan pendataan orang asing dan pelayanan pindah datang penduduk di Kecamatan dan Desa/Kelurahan;
7. Melaksanakan pemeriksaan, penelitian berkas-berkas, pendaftaran dan pencatatan pindah datang penduduk ;
8. Melaksanakan penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk;
9. Melaksanakan pendataan Tenaga Kerja Indonesia ;
10. Melaksanakan penerbitan Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN) dan Surat Keterangan Datang Luar Negeri (SKDLN) ;
11. Melaksanakan sosialisasi tentang peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk pelaksanaan sertabahan lainnya yang berkaitan dengan kependudukan;
12. Melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan dibidang pendataan penduduk dan pindah datang penduduk;
13. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan melekat serta menilai bawahan melalui Sasaran Kinerja Pegawai (SKP);
14. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait bidang tugasnya ;
15. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.

VIII. KEPALA BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL

Tugas Pokok:

Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pencatatan sipil.

Fungsi :

1. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
2. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;

4. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
5. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
6. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
7. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
8. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.

4.2 Karakteristik Informan

Pada uraian ini peneliti mengemukakan data penelitian yang merupakan data hasil yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias, khususnya menjelaskan dan menganalisis Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sendiri kepada Kepala Dinas Kependudukan dan penjabat Sipil Kabupaten Nias. Sebagai narasumber dalam mengadakan observasi secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian. Peneliti akan menguraikan pembahasan secara teoritis maupun secara langsung pada objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi identitas narasumber adalah: nama, pendidikan terakhir, dan jabatan. Dalam penelitian ini narasumber berjumlah 4 orang yaitu: Kepala Dina Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Yang disajikan peneliti pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Nama – Nama Informan Kunci

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Tehezisokhi Hulu, S.IP	Kepala Dukcapil Kabupaten Nias	S1

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Tabel 4.2

Nama – Nama Informan Pendukung

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Aguslin F. Sarumaha, SE	Sekretaris DUKCAPIL Kabupaten Nias	S1
2	Rima Zebua,SE	Kepala Bidang Dafduk	S1
3	Selamat Olembata Oktavianus, M.AP	Kepala Bidang Catpil	S2
4	Rosali Zebua, SE	Kepala Bidang Piak	S1

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

4.3 Analisis Hasil Wawancara

Dalam menganalisa hasil penelitian ini menggunakan teknik penelitian, antara lain:

a. Wawancara (*Interview*),

Merupakan: teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tata muka dan Tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Peneliti telah melakukan wawancara kepada sumber data, disertai dengan bukti foto, dan hasil wawancara. dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait tentang kinerja, pemanfaatan teknologi, dan pelayanan.

b. Dokumentasi

Merupakan: metode pengumpulan data yang disertai dengan bukti foto-foto, untuk melengkapi data hasil wawancara dan hasil pengamatan atau observasi. Peneliti telah mengambil dokumentasi

dari sumber data, sebagai bukti bahwa peneliti sudah terjun langsung ke lapangan untuk melakukan wawancara.

c. Observasi

Merupakan: Aktivitas pengamatan mengenai suatu objek tertentu secara cermat secara langsung dilokasi penelitian tersebut. Peneliti telah melakukan pengamatan tentang fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.

4.3.1 Akurasi Data

Akurasi data dalam implementasi sistem informasi administrasi kependudukan memainkan peran penting dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Data yang akurat adalah fondasi utama dalam menyediakan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Dalam konteks ini, akurasi data mengacu pada kebenaran dan kevalidan informasi yang tersedia dalam sistem administrasi kependudukan.

Akurasi data memungkinkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias untuk memiliki gambaran yang tepat tentang jumlah penduduk, demografi, dan kebutuhan layanan publik. Dengan informasi yang akurat, pihak berwenang dapat mengidentifikasi area atau kelompok yang membutuhkan perhatian khusus, serta merencanakan dan mengalokasikan sumber daya dengan lebih efektif.

Akurasi data meminimalkan risiko kesalahan administratif dan keputusan yang salah. Dalam proses administrasi kependudukan, kesalahan seperti pencatatan ganda, informasi yang tidak lengkap, atau tidak valid dapat mengakibatkan komplikasi serius seperti kebingungan identitas, akses terhambat terhadap layanan, atau bahkan penyalahgunaan data pribadi. Dengan memastikan data yang akurat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias dapat meminimalkan risiko ini dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan privasi dan keamanan data.

Akurasi data juga berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Informasi yang akurat memungkinkan

petugas administrasi ⁸⁸ untuk memberikan layanan yang lebih personal, relevan, dan tepat waktu. Dengan memiliki akses ke data yang akurat, petugas dapat menjawab pertanyaan masyarakat dengan lebih baik, memproses permohonan dengan lebih cepat, dan memberikan solusi yang lebih efektif terhadap masalah administratif yang dihadapi oleh penduduk.

Akurasi data ⁴ dalam implementasi sistem informasi administrasi kependudukan memiliki dampak besar dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Dengan memastikan kebenaran dan kevalidan informasi, pihak berwenang dapat merencanakan, mengelola, dan menyediakan layanan dengan ⁷⁶ lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Tehezisokhi Hulu, S.IP (Kepala Dukcapil Kabupaten Nias) Sebagai Informan Kunci. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana menurut bapak peran akurasi data dalam ² Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias? Pada hari** **senin, Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:**

“Akurasi data merupakan aspek ⁶³ yang sangat penting dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Data yang akurat ⁷³ memastikan bahwa informasi yang digunakan dalam sistem adalah valid dan dapat ⁵² diandalkan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui pengambilan keputusan yang didasarkan pada informasi yang tepat dan akurat, sehingga masyarakat mendapatkan layanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan”

Selanjutnya hasil wawancara kepada Ibu Aguslin F. Sarumaha, SE (Sekretaris Dukcapil Kabupaten Nias) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana menurut ibu peran akurasi data dalam ² Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Kabupaten Nias? senin, Tanggal 20 November 2023 **beliau**
mengatakan bahwa:

“Akurasi data adalah hal yang krusial dalam ⁹implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Data yang tidak akurat dapat mengakibatkan kesalahan dalam proses administrasi kependudukan, seperti pembuatan kartu identitas penduduk atau dokumen lainnya. Dengan memastikan akurasi data yang tinggi, pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan mengurangi potensi kesalahan dan ketidakpastian, sehingga masyarakat dapat menerima layanan yang berkualitas dan terpercaya dari pemerintah daerah”

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua ¹⁹informan di atas maka ⁶⁴peneliti dapat menyimpulkan bahwa akurasi data memainkan peran kunci dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Data yang ⁷³akurat memastikan bahwa informasi yang digunakan dalam sistem adalah valid dan dapat dipercaya. Dengan demikian, pengambilan keputusan yang ¹⁰⁸tepat dapat dilakukan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan memberikan layanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan mereka.

4.3.2 Ketepatan Waktu ⁴

Ketepatan waktu dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Kehadiran SIAK memungkinkan proses ¹⁵⁹administrasi kependudukan menjadi lebih terstruktur, efektif, dan transparan. Dengan menjaga ketepatan waktu dalam implementasi SIAK, berbagai manfaat dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

Pertama-tama, ketepatan waktu dalam implementasi SIAK memastikan bahwa data penduduk dikelola dengan akurat dan up-to-date.

Dengan sistem yang tepat waktu, informasi-informasi penting seperti identitas penduduk, data keluarga, dan status kependudukan dapat diperbarui secara berkala, mengurangi risiko terjadinya kesalahan atau ketidakakuratan data. Hal ini menjadi dasar yang kuat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan yang akurat dan valid kepada masyarakat.

Selain itu, ketepatan waktu dalam implementasi SIAK juga mempercepat proses administrasi kependudukan secara keseluruhan. Dengan adanya sistem yang efisien dan terintegrasi, berbagai proses seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, atau akta kematian dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif. Masyarakat tidak perlu lagi menunggu berjam-jam atau bahkan berhari-hari untuk mendapatkan dokumen-dokumen penting tersebut. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik dengan lebih mudah dan lancar.

Selain itu, ketepatan waktu dalam implementasi SIAK juga membantu dalam meningkatkan efisiensi operasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan sistem yang berjalan sesuai jadwal, petugas dapat bekerja dengan lebih terstruktur dan efektif, mengurangi waktu yang terbuang dalam proses administrasi manual yang lambat dan rentan terhadap kesalahan. Hal ini memungkinkan Dinas untuk mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien, meningkatkan produktivitas, dan mengoptimalkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, ketepatan waktu dalam implementasi SIAK memiliki dampak yang sangat positif dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Dengan sistem yang tepat waktu, masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan efisien, sementara Dinas dapat meningkatkan efektivitas operasional mereka dan memperkuat citra pelayanan publik yang responsif dan berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Tehezisokhi Hulu, S.IP (Kepala Dukcapil Kabupaten Nias) Sebagai Informan Kunci. Dengan

Pertanyaan: sejauh mana pentingnya ketepatan waktu dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias? Pada hari Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:

“Ketepatan waktu dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan memiliki dampak yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Dengan menjaga jadwal yang telah ditetapkan, kami dapat memastikan bahwa sistem dapat diimplementasikan secara efisien dan tepat waktu. Hal ini memungkinkan kami untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data penduduk, mempercepat proses administrasi, dan memberikan layanan yang lebih responsif kepada masyarakat”

Selanjutnya hasil wawancara kepada Ibu Aguslin F. Sarumaha, SE (Sekretaris Dukcapil Kabupaten Nias) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: sejauh mana pentingnya ketepatan waktu dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias? Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:

“Ketepatan waktu dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sangat berdampak pada kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Dengan menjaga konsistensi dalam jadwal implementasi, kami dapat memastikan bahwa semua tahapan implementasi dapat dilakukan dengan lancar tanpa adanya keterlambatan atau hambatan yang dapat mengganggu kualitas layanan publik. Ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih efisien, serta meningkatkan kepercayaan mereka terhadap

pemerintah daerah dalam menyediakan layanan yang berkualitas”.

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua informan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Ketepatan waktu dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan memainkan peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Dengan menjaga konsistensi dalam jadwal implementasi, dapat dipastikan bahwa semua tahapan dilaksanakan dengan lancar, tanpa mengalami keterlambatan atau hambatan yang dapat mengganggu kualitas layanan publik. Hal ini berdampak positif bagi masyarakat, yang dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih efisien. Selain itu, ini juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dalam menyediakan layanan yang berkualitas.

4.3.3 Keamanan Data

Keamanan data dalam sistem informasi administrasi kependudukan memegang peran Penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Sebagai entitas yang bertanggung jawab atas data kependudukan, menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi menjadi prioritas utama. Pertama-tama, perlindungan terhadap informasi pribadi individu adalah imperatif hukum dan etis. Dengan mengamankan data, risiko penyalahgunaan identitas dan pelanggaran privasi dapat diminimalkan.

Selain itu, integritas data adalah aspek krusial dalam menjaga kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah. Dengan memastikan bahwa data tidak dimanipulasi atau dimodifikasi secara tidak sah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias dapat memberikan pelayanan yang akurat dan andal kepada masyarakat. Hal ini juga memungkinkan pengambilan keputusan yang berbasis data yang tepat dan efektif bagi pemerintah daerah.

Selanjutnya, ketersediaan data juga menjadi faktor penting dalam memastikan kelancaran proses administrasi kependudukan. Dengan adopsi teknologi informasi yang canggih, sistem informasi administrasi kependudukan harus dirancang sedemikian rupa untuk menangani lonjakan permintaan data tanpa mengorbankan kualitas dan keamanan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan meminimalkan waktu tunggu dan memastikan respons cepat terhadap kebutuhan masyarakat.

Tidak kalah penting, kesadaran akan ancaman keamanan cyber juga harus ditingkatkan di kalangan personel Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Pelatihan rutin tentang praktik keamanan informasi, deteksi dini serangan cyber, serta penanganan insiden keamanan merupakan langkah-langkah preventif yang vital untuk melindungi sistem informasi administrasi kependudukan dari ancaman luar.

Keamanan data dalam sistem informasi administrasi kependudukan bukanlah sekadar kebutuhan teknis, tetapi juga suatu prasyarat untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dan memastikan bahwa setiap individu memiliki kontrol atas informasi pribadinya. Dengan demikian, upaya untuk memperkuat keamanan data harus menjadi prioritas bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias guna mencapai tujuan pelayanan publik yang lebih baik.

Hasil wawancara kepada Ibu Aguslin F. Sarumaha, SE (Sekretaris Dukcapil Kabupaten Nias) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Apakah ada tantangan terkait privasi dan keamanan data yang diperlukan untuk diatasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias** Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:

“kami mengakui bahwa privasi dan keamanan data adalah prioritas utama kami. Kami secara terus-menerus menghadapi tantangan terkait dengan perlindungan informasi sensitif warga kami. Kami telah memperkuat kebijakan dan prosedur internal kami untuk memastikan bahwa data penduduk disimpan dan

diakses dengan aman. Selain itu, kami juga secara aktif melakukan pemantauan dan pembaruan sistem kami agar selalu siap menghadapi ancaman keamanan yang berkembang”.

Selanjutnya hasil wawancara kepada Ibu Rima Zebua, SE (Kepala Bidang Dafduk) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan yang sama, **Apakah ada tantangan terkait privasi dan keamanan data yang diperlukan untuk diatasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:**

kami sangat menyadari adanya tantangan besar terkait privasi dan keamanan data. Kami telah mengidentifikasi bahwa meningkatnya penggunaan teknologi dalam pengelolaan data penduduk berpotensi meningkatkan risiko kebocoran informasi pribadi. Untuk mengatasi ini, kami telah meningkatkan infrastruktur keamanan data kami, termasuk penerapan enkripsi dan firewall yang kuat. Selain itu, kami juga mengadakan pelatihan rutin untuk staf kami tentang praktik terbaik dalam menjaga keamanan data dan privasi individu.

Berdasarkan hasil wawancara kepada kedua informan diatas maka dapat peneliti simpulkan bahwa privasi dan keamanan data adalah prioritas utama organisasi yang bersangkutan. Mereka telah meningkatkan kebijakan, prosedur internal, dan infrastruktur keamanan data mereka untuk melindungi informasi sensitif warga mereka. Selain itu, mereka juga secara aktif melakukan pemantauan dan pembaruan sistem mereka untuk menghadapi ancaman keamanan yang berkembang. Mereka menyadari risiko yang terkait dengan peningkatan penggunaan teknologi dalam pengelolaan data penduduk dan telah mengambil langkah-langkah konkret, seperti penerapan enkripsi dan firewall yang kuat serta pelatihan rutin untuk staf mereka. Kesimpulannya, organisasi ini serius dalam mengatasi tantangan privasi dan keamanan data serta secara proaktif meningkatkan infrastruktur dan keterampilan staf mereka dalam hal ini.

4.3.4 Integritas Data

Integritas data adalah prinsip kunci dalam menjaga keandalan dan keakuratan informasi dalam sistem informasi administrasi, terutama di lingkungan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Integritas data menjamin bahwa data yang dimasukkan, disimpan, dan diproses dalam sistem tersebut tetap utuh, tidak berubah, dan dapat dipercaya.

Pentingnya integritas data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias tak terbantahkan. Dalam konteks ini, data yang dipegang oleh institusi tersebut sangat penting, karena melibatkan informasi pribadi dan legal tentang penduduk dan peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, dan perkawinan. Integritas data memastikan bahwa informasi ini tidak dimanipulasi atau dirusak, yang dapat mengganggu keabsahan administrasi sipil dan hak-hak individu.

Untuk memastikan integritas data, langkah-langkah keamanan dan kontrol yang ketat diterapkan. Ini termasuk penggunaan sistem keamanan informasi yang canggih, otorisasi akses yang tepat, enkripsi data, dan audit rutin terhadap aktivitas sistem. Proses validasi data juga penting, dengan melakukan verifikasi dan pemastian bahwa data yang dimasukkan sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta memastikan tidak adanya kesalahan manusia atau pemalsuan data.

Selain itu, pelatihan dan kesadaran tentang pentingnya integritas data diperlukan di antara staf yang bekerja dengan sistem informasi administratif. Mereka harus memahami konsekuensi dari pelanggaran integritas data dan diberi pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk mengidentifikasi potensi masalah dan melaporkannya. Ini memastikan bahwa setiap pengguna sistem bertanggung jawab atas keamanan dan keabsahan data yang mereka tangani.

Hasil wawancara kepada Ibu Aguslin F. Sarumaha, SE (Sekretaris Dukcapil Kabupaten Nias) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana sistem ini berintegrasi dengan departemen**

atau lembaga terkait lainnya?, Tanggal 20 November 2023 **beliau mengatakan bahwa:**

“sistem ini dirancang ⁴⁸ untuk memastikan komunikasi yang lancar dan kolaborasi yang efektif antara berbagai entitas. Kami memiliki protokol yang terintegrasi dengan sistem yang digunakan oleh departemen terkait, memungkinkan pertukaran data ¹⁴⁵ yang mudah dan cepat. Selain itu, kami juga mengadakan pertemuan rutin antar departemen untuk menyinkronkan tujuan dan inisiatif, memastikan bahwa sistem ini mendukung visi dan misi organisasi secara menyeluruh”.

Selanjutnya Hasil wawancara kepada Bapak Selamat Olembata Oktavianus, M.AP (Kepala Bidang Catpil) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan yang sama: **Bagaimana sistem ini berintegrasi dengan departemen atau lembaga terkait lainnya?**, Tanggal 20 November 2023 **beliau mengatakan bahwa:**

“Integrasi sistem dengan departemen atau lembaga terkait lainnya adalah kunci untuk keberhasilan kerja sama lintas departemen. Dengan sistem ini, kami telah mengadopsi standar terbaru yang memungkinkan interaksi yang mulus antara platform yang berbeda. Kami juga mengimplementasikan serangkaian alur kerja yang terkoordinasi, memfasilitasi pertukaran informasi yang diperlukan antara departemen. Dengan cara ini, kami dapat memastikan bahwa semua entitas terlibat dapat beroperasi secara sinergis untuk mencapai tujuan bersama”

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Integrasi sistem dengan departemen atau lembaga terkait lainnya merupakan kunci untuk keberhasilan kerja sama lintas departemen. Sistem yang telah diadopsi mengimplementasikan standar terbaru untuk memungkinkan interaksi yang mulus antara platform yang berbeda. Serangkaian alur kerja yang

terkoordinasi telah diterapkan, memfasilitasi pertukaran informasi yang diperlukan antara departemen. Dengan demikian, memastikan bahwa semua entitas terlibat dapat beroperasi secara sinergis untuk mencapai tujuan bersama. Sistem ini didesain untuk memastikan komunikasi yang lancar dan kolaborasi yang efektif antara berbagai entitas. Protokol yang terintegrasi dengan sistem yang digunakan oleh departemen terkait memungkinkan pertukaran data yang mudah dan cepat. Pertemuan rutin antar departemen diadakan untuk menyinkronkan tujuan dan inisiatif, memastikan bahwa sistem ini mendukung visi dan misi organisasi secara menyeluruh. Dengan demikian, integrasi sistem secara efektif mendukung kerja sama lintas departemen dan tujuan organisasi secara keseluruhan.

4.3.5 Ketersediaan Layanan

Ketersediaan layanan dalam sistem informasi administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Nias adalah faktor krusial yang memengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, layanan tersebut mencakup proses pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen kependudukan, dan layanan terkait administrasi kependudukan lainnya. Ketersediaan layanan yang baik menjamin akses yang mudah bagi masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi administratif, seperti pembuatan kartu identitas Anak, akta kelahiran, akta kematian, dan lain sebagainya.

Pentingnya ketersediaan layanan ini terletak pada upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan akses yang mudah dan cepat terhadap layanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh dokumen-dokumen penting yang diperlukan untuk berbagai keperluan, seperti pendidikan, pekerjaan, dan mendapatkan bantuan sosial.

Namun, tantangan mungkin muncul terkait infrastruktur teknologi informasi, kualifikasi SDM, dan proses administratif yang kompleks. Untuk mengatasi hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias perlu memastikan adanya investasi yang memadai dalam

sistem informasi, pelatihan bagi staf, serta penyederhanaan proses administratif. Selain itu, upaya pengawasan dan evaluasi berkala juga diperlukan untuk memastikan bahwa layanan tersebut tetap optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan memastikan ketersediaan layanan yang baik dalam sistem informasi administrasi, Disdukcapil Kabupaten Nias dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam mempercepat pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Ini sejalan dengan upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan mudah diakses bagi semua lapisan masyarakat.

Hasil wawancara kepada Ibu Aguslin F. Sarumaha, SE (Sekretaris Dukcapil Kabupaten Nias) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana sistem ini membantu dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat?**, Tanggal 20 November 2023 **beliau mengatakan bahwa:**

“Sistem ini membantu dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif. Melalui otomatisasi proses administratif, seperti pencatatan data penduduk, penerbitan dokumen identitas, dan pemrosesan perubahan status, kami dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat kepada masyarakat. Ini juga mengurangi kemungkinan kesalahan dan memastikan keamanan data penduduk. Dengan akses yang mudah melalui sistem ini, masyarakat dapat dengan cepat mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus menghabiskan waktu yang lama atau menghadapi kerumitan yang berlebihan”

Selanjutnya Hasil wawancara kepada Bapak Selamat Olembata Oktavianus, M.AP (Kepala Bidang Catpil) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan yang sama: **Bagaimana sistem ini membantu dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat?**, Tanggal 20 November 2023 **beliau mengatakan bahwa:**

“Sistem ini menjadi fondasi yang kokoh dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dengan integrasi teknologi dalam proses administratif, kami dapat menawarkan layanan yang lebih modern dan terjangkau bagi masyarakat. Sistem ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan akurasi dan keamanan data. Dengan demikian, masyarakat dapat merasa lebih percaya diri dalam mengurus dokumen mereka. Keberhasilan sistem ini tercermin dalam peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan masyarakat yang lebih tinggi”

Berdasarkan Hasil wawancara yang disampaikan kedua informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Sistem administrasi kependudukan ini membantu memberikan layanan yang efisien dan efektif kepada masyarakat dengan otomatisasi proses-proses administratif, seperti pencatatan data penduduk, penerbitan dokumen identitas, dan pemrosesan perubahan status. Hal ini memungkinkan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan aman bagi masyarakat. Integrasi teknologi dalam sistem ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga meningkatkan akurasi dan keamanan data, sementara memberikan akses yang mudah kepada masyarakat tanpa kerumitan berlebihan. Ini menghasilkan kepuasan masyarakat yang lebih tinggi dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

4.3.6 Waktu Respon

Waktu respon dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias merupakan sebuah aspek penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, waktu respon mengacu pada waktu yang dibutuhkan oleh Dinas tersebut untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, atau keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan berbagai urusan kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang cepat dan responsif sangatlah penting karena masyarakat membutuhkan layanan tersebut untuk berbagai keperluan

115

administratif, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta kematian, dan berbagai dokumen penting lainnya.

150

Namun, dalam prakteknya, waktu respon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias mengalami tantangan tertentu. Faktor-faktor seperti jumlah pegawai yang terbatas, proses administratif yang kompleks, dan infrastruktur yang kurang mendukung bisa mempengaruhi kecepatan dalam memberikan respon kepada masyarakat. Selain itu, kebijakan dan prosedur yang belum terstandarisasi dengan baik juga bisa menjadi hambatan dalam meningkatkan waktu respon yang optimal.

24

Untuk meningkatkan waktu respon dalam pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias dapat mengimplementasikan beberapa langkah strategis. Ini bisa termasuk peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan dan pengembangan, penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat proses administratif, serta penyusunan kebijakan yang lebih efisien dan transparan. Dengan demikian, Dinas ini dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif.

Hasil wawancara kepada Ibu Aguslin F. Sarumaha, SE (Sekretaris Dukcapil Kabupaten Nias) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias menjaga efisiensi waktu dalam memberikan respon terhadap permintaan atau keluhan dari masyarakat?**, Tanggal 20 November 2023 **beliau mengatakan bahwa:**

“kami memastikan efisiensi waktu dalam merespons permintaan atau keluhan dari masyarakat dengan beberapa langkah. Pertama, kami telah menerapkan sistem manajemen yang terstruktur dan efisien untuk memantau setiap permintaan atau keluhan yang masuk. Setiap permintaan atau keluhan diberi nomor tiket dan diprioritaskan berdasarkan urgensi. Kedua, kami memiliki tim yang terlatih dengan baik dan siap tanggap untuk menangani setiap permintaan atau keluhan dengan cepat dan efektif. Mereka

dilengkapi dengan pengetahuan yang cukup serta akses langsung ke sumber daya yang diperlukan. Terakhir, kami juga memanfaatkan teknologi untuk memfasilitasi proses komunikasi dengan masyarakat, baik melalui platform online maupun media sosial, sehingga memungkinkan kami untuk merespons dengan cepat dan tepat”.

Selanjutnya Hasil wawancara kepada Bapak Selamat Olembata Oktavianus, M.AP (Kepala Bidang Catpil) ²⁴ Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan yang sama: **Bagaimana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias menjaga efisiensi waktu dalam memberikan respon terhadap permintaan atau keluhan dari masyarakat?**, Tanggal 20 November 2023 **beliau mengatakan bahwa:**

“kami memastikan efisiensi waktu dalam merespons permintaan atau keluhan dari masyarakat dengan beberapa langkah. Pertama, kami telah menerapkan sistem manajemen yang terstruktur dan efisien untuk memantau setiap permintaan atau keluhan yang masuk. Setiap permintaan atau keluhan diberi nomor tiket dan diprioritaskan berdasarkan urgensi. Kedua, kami memiliki tim yang terlatih dengan baik dan siap tanggap untuk menangani setiap permintaan atau keluhan dengan cepat dan efektif. Mereka dilengkapi dengan pengetahuan yang cukup serta akses langsung ke sumber daya yang diperlukan. Terakhir, kami juga memanfaatkan teknologi untuk memfasilitasi proses komunikasi dengan masyarakat, baik melalui platform online maupun media sosial, sehingga memungkinkan kami untuk merespons dengan cepat dan tepat”

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan kedua informan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa telah melakukan berbagai langkah untuk memastikan efisiensi waktu dalam merespons permintaan atau keluhan dari masyarakat. Ini termasuk penerapan sistem manajemen

terstruktur, pembentukan tim yang terlatih dan siap tanggap, serta pemanfaatan teknologi untuk memfasilitasi komunikasi dengan masyarakat melalui berbagai platform. Dengan demikian, mereka berupaya untuk menanggapi setiap permintaan atau keluhan dengan cepat dan efektif.

4.3.7 Akuntabilitas

Menurut Mardiasmo (2019:20), akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (agent) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Sedangkan menurut Halim dan Iqbal (2020:83), akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab atau menerangkan dan tindakan/badan hukum atau pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting bagi kemajuan suatu daerah. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas memiliki peran yang sangat penting. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan. Akuntabilitas dalam pelayanan publik di dinas tersebut dapat diukur dari beberapa aspek, seperti transparansi, tanggung jawab, dan keterbukaan informasi.

Pertama, transparansi dalam proses pengelolaan data dan informasi menjadi kunci utama dalam meningkatkan akuntabilitas. Dinas tersebut harus memberikan akses yang mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait prosedur, regulasi, dan data kependudukan yang relevan. Hal ini dapat dilakukan melalui penyediaan portal online, sosial media, atau layanan informasi publik lainnya.

4 Kedua, tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku. Ini mencakup penanganan permohonan administrasi kependudukan dengan cepat dan tepat, serta menghindari praktik-praktik korupsi atau penyalahgunaan wewenang yang dapat merugikan masyarakat. 128

Ketiga, keterbukaan informasi tentang kinerja dan hasil kerja dinas tersebut. Dalam hal ini, laporan tahunan atau triwulan tentang capaian, tantangan, dan rencana perbaikan bisa menjadi sarana yang efektif untuk menunjukkan akuntabilitas. Selain itu, mekanisme umpan balik dari masyarakat juga perlu diperkuat agar dinas dapat merespons kebutuhan dan masukan dari publik secara efektif.

8 Dengan memperkuat aspek-aspek tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias dapat meningkatkan tingkat akuntabilitasnya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat. Dengan demikian, dapat tercipta hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat dalam upaya membangun daerah yang lebih baik. 127 124 31

Hasil wawancara kepada Ibu Aguslin F. Sarumaha, SE (Sekretaris Dukcapil Kabupaten Nias) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias memastikan akuntabilitas dalam penyediaan pelayanan publik?**, Tanggal 20 November 2023 **beliau mengatakan bahwa:** 1

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias memastikan akuntabilitas dalam penyediaan pelayanan publik melalui beberapa langkah strategis. Pertama, kami memiliki sistem monitoring dan evaluasi yang ketat untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kedua, kami secara berkala melakukan audit internal dan eksternal untuk mengevaluasi kinerja dan menemukan potensi perbaikan. Selain itu, kami juga menerapkan

prinsip transparansi dengan menyediakan informasi secara terbuka kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan dan hak-hak mereka. Langkah-langkah ini kami lakukan untuk memastikan bahwa setiap layanan yang disediakan oleh Dinas kami dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dan berjalan dengan akuntabilitas yang tinggi”

Selanjutnya Hasil wawancara kepada Bapak Selamat Olembata Oktavianus, M.AP (Kepala Bidang Catpil) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan yang sama: **Bagaimana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias memastikan akuntabilitas dalam penyediaan pelayanan publik?**, Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:

“Dalam memastikan akuntabilitas dalam penyediaan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias mengadopsi pendekatan yang komprehensif. Salah satu langkah yang kami terapkan adalah dengan memastikan bahwa setiap staf kami telah menjalani pelatihan yang memadai dan memahami sepenuhnya tugas dan tanggung jawab mereka terkait dengan pelayanan publik. Selain itu, kami aktif melibatkan masyarakat melalui berbagai mekanisme partisipatif seperti forum komunitas dan survei kepuasan. Dengan memperhatikan masukan dan umpan balik dari masyarakat, kami dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kami. Seluruh upaya ini kami lakukan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang transparan, efisien, dan bertanggung jawab kepada seluruh warga Kabupaten Nias”.

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan kedua informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dalam menyediakan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias mengadopsi pendekatan yang komprehensif dengan langkah-langkah seperti pelatihan staf, keterlibatan masyarakat melalui forum dan survei,

serta peningkatan berkelanjutan berdasarkan masukan dari masyarakat. Tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan yang transparan, efisien, dan bertanggung jawab kepada seluruh warga Kabupaten Nias.

4.3.8 Inovasi

Inovasi dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias mencerminkan upaya yang penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Kabupaten Nias, sebagai bagian dari Indonesia, menghadapi berbagai tantangan dalam hal pelayanan publik, termasuk dalam administrasi kependudukan. Oleh karena itu, inovasi dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi sangat penting untuk memperbaiki proses yang ada, meningkatkan efisiensi, dan memastikan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat.

Salah satu inovasi yang dapat diterapkan adalah penggunaan teknologi informasi. Dengan memanfaatkan teknologi, seperti sistem basis data terpadu dan aplikasi berbasis online, proses pelayanan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien. Misalnya, pendaftaran penduduk baru atau perubahan data penduduk dapat dilakukan melalui aplikasi berbasis web atau mobile, mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengurus administrasi tersebut.

Selain itu, pelatihan dan pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) juga merupakan aspek penting dari inovasi dalam pelayanan publik. Dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan petugas administrasi kependudukan, mereka dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pelatihan dapat mencakup penggunaan teknologi, penguasaan prosedur administrasi yang efisien, serta pemberdayaan masyarakat dalam memahami hak dan kewajiban mereka terkait administrasi kependudukan.

Selanjutnya, kerjasama lintas sektor dan partisipasi masyarakat juga dapat menjadi bagian dari inovasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan melibatkan berbagai pihak,

74 seperti lembaga swadaya masyarakat (LSM), organisasi kemasyarakatan, dan sektor swasta, dapat diciptakan sinergi yang kuat untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Misalnya, kerjasama dengan lembaga keuangan untuk menyediakan layanan pembayaran online bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan.

Selain itu, transparansi dan akuntabilitas juga merupakan bagian integral dari inovasi dalam pelayanan publik. Dengan memberikan akses yang lebih luas terhadap informasi terkait proses administrasi kependudukan, masyarakat dapat memahami hak-hak mereka dengan lebih baik dan memantau kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan yang adil dan berkualitas. Pembentukan mekanisme umpan balik (feedback) dari masyarakat juga penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan merespons kebutuhan yang berkembang.

154 Terakhir, evaluasi dan penelitian secara berkala juga diperlukan untuk mengukur dampak dari inovasi yang diterapkan dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan memantau kinerja dan efektivitas inovasi, pemerintah daerah dapat melakukan perbaikan yang diperlukan dan mengidentifikasi area-area yang masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Evaluasi juga dapat membantu dalam menentukan arah kebijakan masa depan dalam upaya terus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

104 Dengan menggabungkan berbagai elemen tersebut, inovasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias dapat memberikan dampak yang positif bagi masyarakat, meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan, dan secara keseluruhan membantu menciptakan masyarakat yang lebih inklusif dan berdaya.

Hasil wawancara kepada Ibu Aguslin F. Sarumaha, SE (Sekretaris Dukcapil Kabupaten Nias) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Apa contoh inovasi terbaru yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias dalam**

penyediaan pelayanan publik?, Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:

¹²²
"Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias baru-baru ini mengimplementasikan inovasi yang mengagumkan dalam penyediaan pelayanan publik. Salah satu contohnya adalah peluncuran aplikasi mobile baru yang memungkinkan warga untuk mengajukan permohonan dokumen kependudukan secara online. Aplikasi ini memudahkan warga untuk melakukan proses administrasi tanpa harus mengunjungi kantor fisik. Selain itu, dinas juga telah meningkatkan sistem reservasi online untuk pelayanan langsung di kantor, mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi. Inovasi-inovasi seperti ini membuktikan komitmen dinas dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien kepada masyarakat."

Selanjutnya Hasil wawancara kepada Bapak Rosali Zebua, SE (Kepala Bidang Piak) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan yang sama: **Apa contoh inovasi terbaru yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias dalam penyediaan pelayanan publik?**, Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:

²⁴
"Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias telah mengadopsi berbagai inovasi terbaru. Salah satu inovasi yang patut dicontoh adalah penggunaan teknologi RFID (Radio Frequency Identification) dalam penerbitan dokumen kependudukan. Dengan teknologi ini, proses pengambilan data dan cetak dokumen menjadi lebih cepat dan akurat. Selain itu, dinas juga telah membuka layanan mobile unit yang berkunjung ke desa-desa terpencil untuk memudahkan warga yang sulit mengakses

56
kantor pusat. Inovasi-inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, tetapi juga memastikan akses yang lebih merata bagi seluruh masyarakat Kabupaten Nias."

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua informan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias telah mengadopsi berbagai inovasi terbaru dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu inovasi yang mencolok adalah penggunaan teknologi RFID dan peluncuran aplikasi mobile untuk mempermudah akses dan proses administrasi dokumen kependudukan bagi masyarakat. Langkah-langkah ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, tetapi juga memastikan akses yang lebih merata bagi seluruh masyarakat Kabupaten Nias, serta menunjukkan komitmen dinas dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien kepada masyarakat.

4.3.9 Ketersediaan Informasi

1
Di Kabupaten Nias, ketersediaan informasi dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan faktor kunci dalam menjamin aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Pertama-tama, penting untuk memahami bahwa Disdukcapil memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat, karena berurusan dengan hal-hal yang berkaitan dengan kependudukan, seperti pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan identitas penduduk.

Salah satu aspek penting dari ketersediaan informasi adalah transparansi. Transparansi memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang sama terhadap informasi yang mereka butuhkan. Ini meliputi informasi tentang prosedur administratif, persyaratan dokumen, jadwal layanan, dan proses permohonan. Tanpa informasi yang cukup dan mudah diakses, masyarakat mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan yang mereka perlukan.

Ketersediaan informasi juga berhubungan erat dengan teknologi dan infrastruktur. Dalam era digital seperti sekarang, penting bagi Disdukcapil untuk memastikan bahwa informasi mereka tersedia secara online melalui situs web resmi, aplikasi seluler, atau platform lainnya. Ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi tanpa harus datang langsung ke kantor, yang dapat menghemat waktu dan biaya.

Selain itu, ketersediaan informasi juga mencakup aspek pendidikan dan pelatihan. Disdukcapil perlu secara teratur menyelenggarakan sesi informasi dan pelatihan untuk masyarakat tentang berbagai layanan yang mereka sediakan, serta prosedur yang harus diikuti. Ini membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka dalam proses administratif kependudukan.

Namun, dalam konteks Kabupaten Nias, ada kemungkinan bahwa ketersediaan informasi di Disdukcapil masih menghadapi tantangan. Misalnya, akses internet mungkin belum merata di seluruh wilayah kabupaten, yang dapat menghambat upaya untuk menyediakan informasi secara online. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dan keuangan mungkin juga menjadi hambatan dalam menyelenggarakan sesi informasi dan pelatihan secara teratur.

Dengan demikian, untuk meningkatkan ketersediaan informasi di Disdukcapil Kabupaten Nias, perlu adanya upaya kolaboratif antara pemerintah daerah, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta. Langkah-langkah seperti meningkatkan infrastruktur teknologi informasi, melatih staf untuk menjadi lebih terampil dalam menyampaikan informasi, dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki akses terhadap informasi dapat membantu memperbaiki situasi ini.

Hasil wawancara kepada Ibu Aguslin F. Sarumaha, SE (Sekretaris Dukcapil Kabupaten Nias) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Apa langkah yang telah diambil oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias untuk memastikan informasi terkait prosedur dan syarat layanan publik tersedia dengan jelas bagi masyarakat?** Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:

“Dalam upaya memastikan informasi terkait prosedur dan syarat layanan publik tersedia dengan jelas bagi masyarakat, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias telah mengambil beberapa langkah strategis. Pertama, kami telah mengimplementasikan program penyuluhan dan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat mengenai prosedur pendaftaran dan syarat-syarat yang dibutuhkan untuk layanan yang disediakan. Kedua, kami telah meningkatkan ketersediaan informasi melalui media sosial dan website resmi dinas, memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkini secara online. Selain itu, kami juga telah memperkuat kerjasama dengan pemerintah desa dan kelurahan untuk menyebarkan informasi secara langsung kepada penduduk setempat. Langkah-langkah ini kami lakukan dengan harapan dapat meningkatkan aksesibilitas dan transparansi dalam pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Kabupaten Nias”

Selanjutnya Hasil wawancara kepada Bapak Rosali Zebua, SE (Kepala Bidang Piak) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan yang sama: **Apa langkah yang telah diambil oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias untuk memastikan informasi terkait prosedur dan syarat layanan publik tersedia dengan jelas bagi masyarakat?** Tanggal 20 November 2023 beliau mengatakan bahwa:

“Dalam menjalankan tanggung jawabnya untuk memastikan informasi terkait prosedur dan syarat layanan publik tersedia dengan jelas bagi masyarakat, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias telah melakukan berbagai langkah strategis. Pertama, kami telah memperbarui dan menyempurnakan brosur serta materi informasi yang tersedia di kantor-kantor kami, dengan memastikan bahwa informasi tersebut mencakup semua aspek penting terkait layanan yang

kami sediakan. Kedua, kami juga telah mempe⁸⁴at kerjasama dengan lembaga-lembaga masyarakat⁸⁴, seperti organisasi non-pemerintah dan tokoh masyarakat, untuk menyebarkan informasi secara luas kepada masyarakat. Selain itu, kami aktif mengadakan pertemu⁹⁷terbuka dan dialog interaktif dengan masyarakat setempat untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur dan syarat-syarat yang diperlukan. Melalui langkah-langkah ini, kami berharap dapat meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan publik yang kami sediakan.”

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua informan diatas maka penelitidapat menyimpulkan bahwa Dalam menjalankan tanggung jawab mereka untuk memastikan informasi terkait prosedur dan syarat layanan publik tersedia dengan jelas bagi masyarakat,² Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias telah mengambil langkah-langkah strategis. Ini termasuk memperbarui materi informasi di kantor-kantor, meningkatkan kerjasama dengan lembaga masyarakat, mengadakan pertemuan terbuka dengan masyarakat setempat, dan mengimplementasikan program penyuluhan serta meningkatkan ketersediaan informasi melalui media sosial dan website resmi. Langkah-langkah ini diambil untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi¹ masyarakat dalam menggunakan layanan publik yang disediakan oleh dinas tersebut.

4.4 Pembahasan⁹

4.4.1 Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan (SIK) dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias.

Implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keterjangkauan² layanan administrasi kependudukan. SIK adalah sebuah platform yang mengintegrasikan berbagai proses

administrasi kependudukan menjadi satu sistem yang terkomputerisasi. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara terpadu dan lebih cepat.

Penerapan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satunya adalah peningkatan kecepatan dalam proses administrasi kependudukan seperti pembuatan kartu identitas penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan lain sebagainya. Dengan adanya SIAK, waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan dokumen-dokumen tersebut dapat diminimalkan.

Selain itu, implementasi SIAK juga membantu dalam mengurangi potensi terjadinya kesalahan administrasi. Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi, data penduduk tersimpan secara terstruktur dan terotentikasi, sehingga mengurangi risiko kesalahan dalam pengolahan informasi. Hal ini juga berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Penggunaan SIAK juga memungkinkan adanya monitoring dan evaluasi yang lebih efektif terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Data-data mengenai jumlah permohonan layanan, waktu proses, dan tingkat kepuasan masyarakat dapat dengan mudah dianalisis untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

Tidak hanya itu, dengan SIAK, integrasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias dengan instansi terkait seperti Dinas Kesehatan dan Dinas Pendidikan juga dapat tercapai lebih baik. Hal ini memungkinkan pertukaran data antarinstansi menjadi lebih lancar, mempercepat berbagai proses administratif yang melibatkan data kependudukan.

Namun, dalam mengimplementasikan SIAK, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias perlu memperhatikan beberapa aspek penting seperti keamanan data dan perlindungan privasi. Pengelolaan data

penduduk yang sensitif memerlukan sistem keamanan yang kuat guna mencegah potensi ancaman keamanan cyber.

Selain itu, pelatihan dan sosialisasi kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias tentang penggunaan SIAK juga menjadi kunci kesuksesan implementasi. Pegawai perlu dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan sistem tersebut agar dapat memaksimalkan manfaatnya.

Pemerintah Kabupaten Nias juga perlu mengalokasikan sumber daya yang cukup baik dari segi anggaran maupun tenaga kerja untuk mendukung implementasi SIAK secara optimal. Investasi yang memadai diperlukan untuk pengembangan, pemeliharaan, dan peningkatan sistem guna menjaga keberlanjutan pelayanan administrasi kependudukan.

Selain itu, partisipasi aktif dari masyarakat juga menjadi faktor penting dalam kesuksesan implementasi SIAK. Masyarakat perlu didorong untuk memanfaatkan layanan yang disediakan melalui SIAK serta memberikan masukan dan umpan balik untuk terus meningkatkan kualitas layanan.

Dengan demikian, implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

4.4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias

Implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias, dalam meningkatkan pelayanan publik, dipengaruhi oleh sejumlah faktor pendukung dan penghambat yang perlu diperhatikan secara seksama.

Faktor pendukung yang pertama adalah infrastruktur teknologi yang memadai. Ketersediaan infrastruktur yang handal, seperti komputer, server, dan jaringan internet, menjadi landasan utama bagi implementasi SIAK. Dukungan sumber daya manusia yang terampil dan terlatih merupakan faktor pendukung lainnya. Pelatihan dan pengembangan karyawan dalam penggunaan dan pemeliharaan sistem menjadi kunci keberhasilan dalam implementasi SIAK.

Selain itu, dukungan kebijakan dan regulasi yang jelas dari pemerintah daerah juga menjadi faktor penting. Kebijakan yang mendukung implementasi SIAK, termasuk anggaran yang memadai untuk pengembangan dan pemeliharaan sistem, akan membantu dalam mempercepat proses implementasi.

Keterlibatan aktif dari semua stakeholder, termasuk masyarakat, juga merupakan faktor pendukung yang krusial. Partisipasi masyarakat dalam penggunaan SIAK dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam administrasi kependudukan.

Namun, sejumlah faktor penghambat juga dapat menghambat implementasi SIAK. Salah satunya adalah resistensi dari pegawai yang enggan atau kesulitan dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi. Kurangnya pemahaman tentang manfaat SIAK juga dapat menjadi penghambat, karena pegawai mungkin tidak memahami bagaimana sistem ini dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

Selain itu, masalah keamanan data juga menjadi faktor penghambat yang signifikan. Dengan sensitivitas informasi kependudukan, perlindungan data menjadi prioritas utama. Jika tidak diatasi dengan baik, kekhawatiran akan kebocoran data atau penyalahgunaan informasi dapat menghambat adopsi SIAK.

Keterbatasan anggaran juga dapat menjadi penghambat serius dalam implementasi SIAK. Pengembangan dan pemeliharaan sistem membutuhkan investasi finansial yang besar, dan jika anggaran terbatas, hal ini dapat memperlambat atau bahkan menghentikan proyek implementasi.

Tidak adanya koordinasi yang efektif antara berbagai unit atau departemen dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dapat menjadi penghambat. Koordinasi yang buruk dapat mengakibatkan redundansi data, kesalahan administrasi, dan ketidaksesuaian antara sistem yang berbeda.

Kehadiran tantangan teknis juga harus diperhitungkan, seperti masalah kompatibilitas sistem atau integrasi dengan sistem yang sudah ada sebelumnya. Tantangan ini dapat memperlambat implementasi SIAK jika tidak diatasi dengan tepat.

Kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya SIAK juga dapat menjadi penghambat. Masyarakat mungkin tidak memahami bagaimana SIAK dapat memengaruhi pelayanan publik secara langsung, sehingga kurangnya dukungan dari masyarakat dapat menghambat proses implementasi.

Perubahan kebijakan atau pergantian kepemimpinan dalam pemerintahan daerah dapat mengganggu kontinuitas implementasi SIAK. Perubahan kebijakan atau prioritas dapat menyebabkan perubahan dalam alokasi anggaran atau fokus proyek, yang pada gilirannya dapat memperlambat atau bahkan menghentikan implementasi SIAK.

Dalam kesimpulannya, implementasi kebijakan SIAK dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat. Untuk memastikan keberhasilan implementasi, penting bagi pemerintah daerah dan semua stakeholder terkait untuk memperhatikan dan mengatasi faktor-faktor ini dengan seksama.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang dilakukan peneliti maka didasarkan pada rumasan masalah dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Akurasi data, ketepatan waktu dalam implementasi sistem informasi administrasi kependudukan, keamanan dan privasi data, serta integrasi sistem antar departemen merupakan elemen kunci dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. Data yang akurat memastikan validitas dan kepercayaan informasi yang digunakan dalam sistem, yang pada gilirannya memungkinkan pengambilan keputusan yang tepat dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Ketepatan waktu dalam implementasi sistem menghindari keterlambatan yang dapat mengganggu kualitas layanan publik. Prioritas terhadap privasi dan keamanan data, serta integrasi sistem antar departemen, juga memberikan manfaat besar dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan masyarakat. Sistem administrasi kependudukan yang terintegrasi secara baik membantu memberikan layanan yang efisien, cepat, akurat, dan aman bagi masyarakat, meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah daerah, serta mendukung visi dan misi organisasi secara menyeluruh.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias telah mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam merespons permintaan atau keluhan masyarakat. Langkah-langkah ini mencakup penerapan sistem manajemen terstruktur, pembentukan tim tanggap, dan pemanfaatan teknologi komunikasi. Dengan tujuan memberikan layanan publik yang transparan, efisien, dan bertanggung jawab kepada warga, dinas tersebut juga mengadopsi inovasi seperti teknologi RFID dan

aplikasi mobile untuk mempermudah akses dokumen kependudukan. Namun, implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dipengaruhi oleh sejumlah faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi infrastruktur teknologi yang memadai, dukungan sumber daya manusia, kebijakan yang mendukung, dan partisipasi aktif masyarakat. Di sisi lain, faktor penghambat termasuk resistensi pegawai terhadap perubahan teknologi, masalah keamanan data, keterbatasan anggaran, kurangnya koordinasi antar unit, serta kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya SIAK. Untuk memastikan keberhasilan implementasi, penting bagi pemerintah daerah dan stakeholder terlibat untuk mengatasi faktor-faktor ini dengan cermat.

5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan diatas tentang Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias. yang menjadi saran peneliti adalah:

1. Dinas Dukcapil Kabupaten Nias untuk memprioritaskan beberapa hal yang menjadi elemen kunci dalam meningkatkan kualitas layanan publik mereka. Pertama, adalah akurasi data. pentingnya memiliki data yang akurat untuk memastikan validitas dan kepercayaan informasi yang digunakan dalam sistem. Hal ini akan mendukung pengambilan keputusan yang tepat dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Kedua, adalah ketepatan waktu dalam implementasi sistem. Kami menyarankan untuk menghindari keterlambatan yang dapat mengganggu kualitas layanan publik dengan memastikan implementasi sistem berjalan sesuai jadwal. Ketiga, adalah prioritas terhadap privasi dan keamanan data. Kami menekankan pentingnya melindungi privasi data masyarakat serta menjaga keamanan informasi. Hal ini akan memberikan manfaat besar dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan masyarakat. Terakhir, adalah integrasi sistem antar departemen.

Kami menyarankan untuk memastikan bahwa sistem administrasi kependudukan terintegrasi dengan baik untuk memberikan layanan yang efisien, cepat, akurat, dan aman bagi masyarakat. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah daerah serta mendukung visi dan misi organisasi secara menyeluruh. Dengan memperhatikan dan mengimplementasikan saran-saran ini, kami yakin Dinas Dukcapil Kabupaten Nias akan dapat meningkatkan kualitas layanan publik mereka secara signifikan.

2. Pertama, penting bagi Dinas Dukcapil untuk terus memperkuat infrastruktur teknologi yang mendukung implementasi SIAK. Ini melibatkan pemeliharaan dan pembaruan perangkat keras dan perangkat lunak secara berkala agar dapat mengatasi kemungkinan hambatan teknis yang muncul. Kedua, Dinas perlu memperkuat dukungan sumber daya manusia dengan menyediakan pelatihan yang memadai tentang penggunaan teknologi terbaru serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya SIAK. Dengan meningkatkan keterampilan pegawai dalam menggunakan teknologi baru, akan mengurangi resistensi terhadap perubahan dan meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Ketiga, penting untuk mengatasi masalah keamanan data dengan mengimplementasikan langkah-langkah yang ketat dalam pengelolaan dan perlindungan data pribadi penduduk. Hal ini melibatkan kebijakan yang jelas dan sistem yang aman untuk menghindari kebocoran atau penyalahgunaan data. Keempat, Dinas Dukcapil perlu mengidentifikasi sumber daya dan anggaran tambahan yang dapat dialokasikan untuk mendukung implementasi SIAK dengan lebih efektif. Peningkatan anggaran dapat digunakan untuk investasi dalam infrastruktur teknologi yang lebih baik serta pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Kelima, penting bagi Dinas Dukcapil untuk meningkatkan koordinasi antar unit internal dan eksternal, serta berkolaborasi dengan pihak-pihak terkait, seperti pemerintah daerah, stakeholder, dan masyarakat,

untuk memastikan keberhasilan implementasi SIAK dan peningkatan layanan publik secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Bumi Aksara
- Chr. Jimmy L. Gaol. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia.
- Dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Davis, Gordon B. 2003 *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi ke 2, Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo
- Gie, The Liang. 2003. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta. Liberty.
- Gordon (2007). *Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen*. PT Raja Grafindo : Jakarta.
- Jogiyanto .2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Malayu S.P (2002) *Sistem informasi Manajemen Sumber daya Manusia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi 2017
- Raymond Mcleod, Jr, (2009) *Sistem Informasi Manajemen jilid Dua*, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Soemartono dan Hendrastuti, Sri. (2011). *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Jakarta: Yayasan Bina Mandiri Provesi.
- Sondang P. 2012. *Administrasi Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Undang-Undang**
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Administrasi Kependudukan

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS

ORIGINALITY REPORT

45%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet	1212 words — 8%
2	123dok.com Internet	461 words — 3%
3	niaskab.go.id Internet	349 words — 2%
4	text-id.123dok.com Internet	289 words — 2%
5	repository.uin-suska.ac.id Internet	265 words — 2%
6	repositori.unsil.ac.id Internet	259 words — 2%
7	dinasp2kbp2akabnias.wordpress.com Internet	245 words — 2%
8	repository.ar-raniry.ac.id Internet	131 words — 1%

9	id.123dok.com Internet	117 words — 1%
10	jdih.bulungan.go.id Internet	111 words — 1%
11	www.scribd.com Internet	109 words — 1%
12	repository.stiegici.ac.id Internet	104 words — 1%
13	ikymessi.wordpress.com Internet	91 words — 1%
14	peraturan.bpk.go.id Internet	91 words — 1%
15	eprints.uns.ac.id Internet	81 words — 1%
16	vdocuments.mx Internet	79 words — 1%
17	digilib.unila.ac.id Internet	78 words — 1%
18	j-innovative.org Internet	77 words — < 1%
19	etheses.uin-malang.ac.id Internet	75 words — < 1%
20	www.researchgate.net Internet	75 words — < 1%

disdukcapil.lamongankab.go.id

21	Internet	71 words — < 1%
22	repositori.uma.ac.id Internet	67 words — < 1%
23	adoc.pub Internet	66 words — < 1%
24	publisher.yccm.or.id Internet	65 words — < 1%
25	e-sakip.situbondokab.go.id Internet	62 words — < 1%
26	repository.upstegal.ac.id Internet	62 words — < 1%
27	eskripsi.usm.ac.id Internet	60 words — < 1%
28	repository.umsu.ac.id Internet	56 words — < 1%
29	Niska Walfiatni Waruwu, Ayler Beniah Ndraha, Meiman Waruwu, Eliagus Telaumbanua. "EVALUASI PELATIHAN GURU DI SMP NEGERI 3 HILISERANGKAI KABUPATEN NIAS", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2023 Crossref	55 words — < 1%
30	Yusnidar Lase, Ayler Beniah Ndraha. "ANALISIS URGENSI PELATIHAN DALAM PENGEMBANGAN KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DI PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2023	53 words — < 1%

31	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	53 words — < 1%
32	repositori.usu.ac.id Internet	53 words — < 1%
33	kependudukan.jogjakota.go.id Internet	49 words — < 1%
34	edoc.pub Internet	48 words — < 1%
35	Lestariani Telaumbanua, Ayler Beniah Ndraha, Yupiter Mendrofa, Sukaaro Waruwu. "KOLABORASI ORGANISASI DALAM MENGIMPLEMENTASIKAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI DESA SISARAHILIGAMO KECAMATAN GUNUNGSTOLI KOTA GUNUNGSITOLI", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2023 Crossref	46 words — < 1%
36	disdukcapil.sumutprov.go.id Internet	46 words — < 1%
37	www.neliti.com Internet	45 words — < 1%
38	eprints.unpak.ac.id Internet	44 words — < 1%
39	repository.unair.ac.id Internet	42 words — < 1%
40	repository.unpas.ac.id Internet	37 words — < 1%

41	eprints.walisongo.ac.id Internet	36 words — < 1%
42	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet	35 words — < 1%
43	administrasistisip.ejournal.web.id Internet	33 words — < 1%
44	journal.unigha.ac.id Internet	33 words — < 1%
45	ppid.serangkota.go.id Internet	31 words — < 1%
46	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet	30 words — < 1%
47	Wahyudi Mokobombang, Syafaruddin Syafaruddin, Andi Riska Andreani Syafaruddin, Khaeriyah Khaeriyah, Nurasia Natsir. "Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial", Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE), 2023 Crossref	29 words — < 1%
48	docplayer.info Internet	28 words — < 1%
49	eprints.ubhara.ac.id Internet	27 words — < 1%
50	repository.dharmawangsa.ac.id Internet	26 words — < 1%
51	Condro Rahino Mustikaning Pawestri, Imam Yuadi. "Tren Publikasi Tentang Model	25 words — < 1%

Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik: Suatu Analisis Bibliometrik", Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 2023

Crossref

52	eprints.undip.ac.id Internet	25 words — < 1%
53	jdih.kulonprogokab.go.id Internet	25 words — < 1%
54	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet	25 words — < 1%
55	www.nganjukkab.go.id Internet	25 words — < 1%
56	Kisman Karinda, Adrian Kede, Gisela Luigi Septiana, La Ode Sabirila Jayalangi, Sahraen Sibay, Maria Ulfa. "Integrasi Komunikasi Pemerintahan Digital Melalui Situs Web Resmi: Studi Kasus di Desa Tontouan, Kecamatan Luwuk", Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa, 2024 Crossref	23 words — < 1%
57	dukcapil.kuburayakab.go.id Internet	23 words — < 1%
58	geograf.id Internet	23 words — < 1%
59	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet	23 words — < 1%
60	wikipintar.com Internet	23 words — < 1%

61 Ihyani Malik. "E-Government Icore: Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Pangkep", *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 2024 22 words — < 1%
Crossref

62 Winda Cahya Riyanti, Titis Perdani, Khairu Rooijqien Sobandi. "Implementation of Public Services through SI PATAS Innovation Program in Banyumas Regency, Central Java Province", *JUSS (Jurnal Sosial Soedirman)*, 2023 22 words — < 1%
Crossref

63 elib.unikom.ac.id 22 words — < 1%
Internet

64 repo.apmd.ac.id 22 words — < 1%
Internet

65 repository.unas.ac.id 21 words — < 1%
Internet

66 eprints.ipdn.ac.id 20 words — < 1%
Internet

67 eprints.uny.ac.id 20 words — < 1%
Internet

68 journal.thamrin.ac.id 18 words — < 1%
Internet

69 swa.co.id 18 words — < 1%
Internet

70 core.ac.uk 17 words — < 1%
Internet

71 jdih.sumutprov.go.id

Internet

17 words — < 1%

72 mafiadoc.com

Internet

17 words — < 1%

73 nonosun.staf.upi.edu

Internet

17 words — < 1%

74 uniwara.ac.id

Internet

17 words — < 1%

75 www.opengovasia.com

Internet

17 words — < 1%

76 Sandy Hapsaridian, Yuli Budiati, Djoko Santoso.

"EFEKTIVITAS PERUBAHAN ORGANISASI DARI
JABATAN STRUKTURAL KE JABATAN FUNGSIONAL PADA DINAS
PERTANIAN DAN PERKEBUNAN PROVINSI JAWA TENGAH",
Jurnal Manajemen dan Profesional, 2024

Crossref

16 words — < 1%

77 dspace.uii.ac.id

Internet

16 words — < 1%

78 johannessimatupang.wordpress.com

Internet

16 words — < 1%

79 sikejab.bkn.go.id

Internet

16 words — < 1%

80 Iswanto Iswanto, Dasrun Hidayat. "Perubahan
Budaya Tatap Muka Menjadi Online dalam
Bimbingan Skripsi Mahasiswa", LUGAS Jurnal Komunikasi, 2020

Crossref

15 words — < 1%

81 bpmpp.uma.ac.id

Internet

14 words — < 1%

82 nadyarrhk.blogspot.com
Internet

14 words — < 1%

83 repository.radenintan.ac.id
Internet

14 words — < 1%

84 Feby Sulistio, Tridays Repelita, Agus Hariyadi,
Ahmad Salim, Hanum Zalfa Muliana Wijaya.

13 words — < 1%

"Pengaruh Penggunaan Bahasa Indonesia dalam Peningkatan
Komunikasi Remaja Antar Daerah pada Mahasiswa UBP
Karawang", Journal on Education, 2024

Crossref

85 journal.universitaspahlawan.ac.id
Internet

13 words — < 1%

86 repo.bunghatta.ac.id
Internet

13 words — < 1%

87 yosicitra85748458.wordpress.com
Internet

13 words — < 1%

88 Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali,
Yusriah Amaliah. "IMPLEMENTATION OF E-

12 words — < 1%

GOVERNMENT IN PUBLIC SERVICES: A CASE STUDY ON THE
DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF
BONE DISTRICT", PUBLICUS : JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK,
2024

Crossref

89 Haris Munandar, Ridha Nirmalasari, Laksminarti
Laksminarti. "Penyuluhan Peraturan Menteri

12 words — < 1%

Agama (PMA) mengenai Pencegahan dan Penanganan
Kekerasan Seksual & Pemberian Motivasi Belajar untuk Siswa

di Madrasah Aliyah 1 Pulang Pisau", Bijaksana: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 2024

Crossref

-
- 90 celotehguspri.blogspot.com 12 words — < 1%
Internet
-
- 91 klungkungkab.go.id 12 words — < 1%
Internet
-
- 92 lifestyle.suaramerdeka.com 12 words — < 1%
Internet
-
- 93 repository.upbatam.ac.id 12 words — < 1%
Internet
-
- 94 securityphresh.com 12 words — < 1%
Internet
-
- 95 skripsistie.files.wordpress.com 12 words — < 1%
Internet
-
- 96 smart.stmikplk.ac.id 12 words — < 1%
Internet
-
- 97 zombiedoc.com 12 words — < 1%
Internet
-
- 98 Ahmad Asse, Kartika Kirana Lestari. "Perbandingan Hasil Belajar Peserta Didik Alumni SMP dan MTs dalam Mata Pelajaran Bahasa Arab Kelas X di SMA Negeri 1 Palu", *Albariq: Jurnal Pendidikan Bahasa Arab*, 2020 11 words — < 1%
Crossref
-
- 99 dukcapil.tanahdatar.go.id 11 words — < 1%
Internet
-

100	markey.id Internet	11 words — < 1%
101	opendata.klaten.go.id Internet	11 words — < 1%
102	Marhaeni Dwi Satyarini, Kasidi Kasidi, Sri Widayati. "Dokumen Keluarga, Manfaat dan Cara Penyimpanannya di Era Digital", Manggali, 2022 Crossref	10 words — < 1%
103	ejournal2.undiksha.ac.id Internet	10 words — < 1%
104	etd.umy.ac.id Internet	10 words — < 1%
105	gowakab.go.id Internet	10 words — < 1%
106	jdih.deliserdangkab.go.id Internet	10 words — < 1%
107	jurnal.untad.ac.id Internet	10 words — < 1%
108	opengovasia.com Internet	10 words — < 1%
109	uykh.danielenicotra.it Internet	10 words — < 1%
110	www.jurnal.stiatabalong.ac.id Internet	10 words — < 1%
111	www.kompasiana.com Internet	10 words — < 1%

112	afriadiafri45.blogspot.com Internet	9 words — < 1%
113	ajk.if.its.ac.id Internet	9 words — < 1%
114	eprints.dinus.ac.id Internet	9 words — < 1%
115	journal.unpar.ac.id Internet	9 words — < 1%
116	minawatigayo.blogspot.com Internet	9 words — < 1%
117	ppid.acehprov.go.id Internet	9 words — < 1%
118	pt.scribd.com Internet	9 words — < 1%
119	pusdi-ebi.feb.unpad.ac.id Internet	9 words — < 1%
120	ranikusmayanti0416.blogspot.com Internet	9 words — < 1%
121	repository.ibs.ac.id Internet	9 words — < 1%
122	repository.umy.ac.id Internet	9 words — < 1%
123	repository.unhas.ac.id Internet	9 words — < 1%

-
- 124 Internet 9 words — < 1%
-
- 125 toffeede.com Internet 9 words — < 1%
-
- 126 widythayf.blogspot.co.id Internet 9 words — < 1%
-
- 127 Ahmad Suprastiyo. "Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Kanor (Studi Tentang kualitas Pelayanan Publik)", Sawala : Jurnal Administrasi Negara, 2018 Crossref 8 words — < 1%
-
- 128 Anugrah Asmarani . "ANALISIS AKUNTABILITAS BIROKRASI PEMERINTAHAN: STUDI KASUS DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS LAYANAN PUBLIK", Open Science Framework, 2023 Publications 8 words — < 1%
-
- 129 Gita Himber, Ventje Ilat, Sherly Pinatik. "EVALUASI AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH PADA DINAS KOPERASI DAN UKM DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023 Crossref 8 words — < 1%
-
- 130 Septiawati Septiawati, Achmad Hizazi, Fitrini Mansur. "AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PENGELOLAAN ALOKASI DANA DESA (STUDI KASUS PADA APARAT DESA DI KECAMATAN TABIR BARAT KABUPATEN MERANGIN)", Jambi Accounting Review (JAR), 2022 Crossref 8 words — < 1%
-
- 131 alorkab.go.id Internet 8 words — < 1%
-

132	bpm.univpgri-palembang.ac.id Internet	8 words — < 1%
133	disdukcapil.pesisirbaratkab.go.id Internet	8 words — < 1%
134	eprints.polbeng.ac.id Internet	8 words — < 1%
135	es.scribd.com Internet	8 words — < 1%
136	etheses.uinmataram.ac.id Internet	8 words — < 1%
137	id.scribd.com Internet	8 words — < 1%
138	islamicmarkets.com Internet	8 words — < 1%
139	nindyaindahs03.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
140	ojs.uma.ac.id Internet	8 words — < 1%
141	pim3limapuluh.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
142	repositori.usu.ac.id:8080 Internet	8 words — < 1%
143	repository.uma.ac.id Internet	8 words — < 1%
144	repository.unj.ac.id	

Internet

8 words — < 1%

145 www.dedimukhlas.com

Internet

8 words — < 1%

146 www.jakebonjeruk.co.cc

Internet

8 words — < 1%

147 www.merdeka.com

Internet

8 words — < 1%

148 you-gonever.icu

Internet

8 words — < 1%

149 disdukcapil.batam.go.id

Internet

7 words — < 1%

150 riset.unisma.ac.id

Internet

7 words — < 1%

151 www.ojs.unr.ac.id

Internet

7 words — < 1%

152 Annisa Hudani Nabila, Fatmawati. "Kesantunan Tuturan Interogatif dalam Talkshow Kick Andy Ada Apa dengan Luhut di Youtube", Jurnal Onoma: Pendidikan, Bahasa, dan Sastra, 2022

Crossref

6 words — < 1%

153 Deddy Suhardi, Ali Nurjaman. "PENGEMBANGAN KELOMPOK MINASARI DALAM USAHA BUDIDAYA IKAN LELE PADA DESA MEKARSARI KABUPATEN CIAMIS", The World of Business Administration Journal, 2022

Crossref

6 words — < 1%

154 Gaston Otto Malindir, Dede Sri Kartini, Rahman Mulyawan. "The Effectiveness of Salaman Application-Based Service Innovations for Homeless Beggars in Bandung City", *Khazanah Sosial*, 2022 6 words — < 1%
Crossref

155 Septeh Giovani Putri Septeh, Hasnawati, Bambang Parmadi. "Teknik Menggambar Berbasis Finger Painting Pada SBdP Seni Rupa Siswa Kelas I SD Negeri 58 Kabupaten Lebong", *JURIDIKDAS: Jurnal Riset Pendidikan Dasar*, 2023 6 words — < 1%
Crossref

156 Wirah Rahmatullah, Afriyudi Afriyudi. "Pengembangan Aplikasi Sistem Pelayanan Masyarakat Berbasis Android (Studi Kasus : Kecamatan Payaraman Ogan Ilir)", *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika*, 2021 6 words — < 1%
Crossref

157 afidburhanuddin.wordpress.com 6 words — < 1%
Internet

158 e-journal.uajy.ac.id 6 words — < 1%
Internet

159 ejournal.unesa.ac.id 6 words — < 1%
Internet

160 ejurnal.poliban.ac.id 6 words — < 1%
Internet

161 lib.ibs.ac.id 6 words — < 1%
Internet

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF