

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN DALAM MENDUKUNG
PELAYANAN ADMINISTRASI PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL (DUKCAPIL) KOTA
GUNUNGSITOLI

By DELMANIUS ZEBUA

1
**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM
MENDUKUNG PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DUKCAPIL) KOTA GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI



Oleh:

**DELMANIUS ZEBUA
NPM. 2319110**

diajukan kepada:

**UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 ¹ Latar Belakang

Pertumbuhan jumlah penduduk yang semakin besar dengan persebaran tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk menjadi permasalahan berkaitan dengan kependudukan di Indonesia seperti kemiskinan, pengangguran, ekonomi, kesehatan dan lain sebagainya. Menyikapi permasalahan kependudukan, para penyelenggara negara dituntut untuk bekerja lebih keras mulai dari pemerintahan tingkat pusat hingga ke tingkat pemerintahan yang terkait dengan mengumpulkan dan menjamin ketersediaan data kependudukan secara akurat dan lengkap sesuai yang dibutuhkan dalam rangka memenuhi informasi kependudukan.

Menyikapi berbagai permasalahan, pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk membuat pemetaan guna menanggulangi masalah kependudukan. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah Kota/Kabupaten dimana dalam pelaksanaannya diawali dari Desa/Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, sehingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, sehingga pelayanan perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa mendapat pelayanan yang memuaskan.

Pemanfaatan konsep ⁵ dan strategi yang digunakan dalam memberikan layanan pada lembaga pemerintah berupa informasi. Aplikasi pengolahan informasi dalam berbagai bidang sering disebut dengan istilah MIS (*Management Information System*) atau SIM (Sistem Informasi Manajemen). Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan.

Ada beberapa faktor yang menjadikan sistem informasi manajemen sangat dibutuhkan oleh lembaga pemerintah, diantaranya adalah pegawai dihadapkan pada lingkungan global yang semakin canggih. ² Dengan segala kerumitan, pelayanan dituntut untuk membuat keputusan dengan cepat sebagai penentu kebijakan. Sistem informasi manajemen pada lembaga pemerintah adalah sistem yang didesain untuk kebutuhan manajemen dalam upaya mendukung fungsi-fungsi dan aktivitas manajemen pada suatu organisasi pendidikan.

²⁶ Menurut Prehanto (2020: 12), “Informasi merupakan hasil pengolahan data dengan cara tertentu sehingga lebih berarti dan berguna bagi penerimanya”. ¹⁴ Agar informasi dapat tersedia dengan cepat, akurat dan mudah, dibutuhkan sistem informasi manajemen yang dapat mengelola dan menyusun data-data yang ada. Menurut Nafiudin (2019:2) “Sistem informasi manajemen adalah sistem komputer formal yang dapat memberikan informasi untuk pengambilan keputusan dalam organisasi”.

¹⁷ Maksud diterapkannya sistem informasi manajemen pada lembaga pemerintah adalah sebagai pendukung kegiatan fungsi manajemen; *planning, organizing, staffing, directing, evaluating, coordinating, dan budgeting* dalam rangka menunjang tercapainya sasaran dan tujuan fungsi-fungsi operasional dalam instansi pemerintah. ² Selain itu, penerapan Sistem informasi manajemen pada lembaga pemerintah pendidikan berfungsi sebagai alat bantu pengambilan keputusan dan oleh pihak lain yang tergabung dalam *inter-organizational information system* sehingga organisasi pendidikan dapat berinteraksi dengan pihak berkepentingan (*stakeholders*).

Pengembangan sistem informasi manajemen pada lembaga pemerintah sangat dibutuhkan, karena dalam menghadapi persaingan global lembaga pemerintah dituntut untuk memberikan informasi lebih cepat, akurat dan nyaman yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan, sehingga akan menjadi sebuah keunggulan bersaing (*competitive advantage*). Penggunaan sistem informasi manajemen tidak hanya sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi, tetapi juga menciptakan ketepatan, kecepatan, dan kelengkapan sebuah sistem yang terintegrasi, sehingga proses organisasi akan berjalan dengan efisien (berhasil guna), terukur dan fleksibel (luwes, tidak kaku).

¹⁵ Menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:61) "Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat

memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan” Sudah menjadi keharusan sebuah organisasi melakukan kualitas pelayanan yang terbaik supaya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. ² Demi memenuhi segala hal yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat dalam menjalankan tugasnya, lembaga pemerintah mendesain dan menyediakan program layanan. ⁵ Dalam hal ini lembaga pemerintah memanfaatkan sistem informasi manajemen, dengan sistem informasi manajemen yang terus berkembang lembaga pemerintah dapat bekerja secara cepat dan akurat sehingga produktivitas kerja di lembaga pemerintah lebih meningkat dan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan pada masyarakat.

¹ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli telah memberlakukan sebuah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berguna untuk pemutakhiran data kependudukan dimana *database* dari sistem ini terintegrasi secara Nasional/Provinsi/Kota melalui pengentrian data kependudukan di Kecamatan. SIAK merupakan suatu sistem pengumpulan, pengolahan dan penyajian data penduduk yang cepat dan akurat agar menghasilkan informasi kependudukan yang tepat guna untuk membantu pemerintahan dalam pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. SIAK ini akan memudahkan dalam pengolahan dan penyajian data kependudukan sehingga administrasi kependudukan lebih efektif dan efisien. SIAK dalam pelaksanaannya diatur sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Sistem ini mengeluarkan/ *output* dari pendataan penduduk dan pencatatan sipil antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Surat Pindah, Surat Datang, dan lain sebagainya. Menurut Rasyid Hardiyansyah (2018:19)²¹ “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”

¹³ Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. Instansi pelaksana SIAK adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan²⁵ sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.¹ SIAK merupakan suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur- prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia. SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada, karena dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. Dr. Rahma Iryanti, M.AP. (2022) dalam bukunya "Transformasi Digital Administrasi Kependudukan" menyatakan bahwa SIAK adalah sistem informasi yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh

proses dan data kependudukan ⁴³ mulai dari tingkat desa/kelurahan hingga tingkat nasional. SIAK berperan penting dalam ³⁷ mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan menyediakan data kependudukan yang akurat dan terpercaya".
¹ Pengolahan *database* kependudukan tentu tidak mudah jika tidak didukung dengan koneksi yang cepat mengingat koneksi tersebut menghubungkan komputer yang memiliki aplikasi SIAK secara tersambung selalu antara Disdukcapil Kabupaten/ Kota dengan Pusat.

¹ Keadaan juga semakin rumit dengan banyaknya masyarakat yang ingin dilayani dengan cepat oleh pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil. Kejadian tersebut dapat memicu adanya tindakan yang curang, misalnya ingin mendapat pelayanan cepat maka masyarakat memberikan sesuatu imbalan kepada pegawai agar proses pelayanan diberikan dengan cepat. SIAK diharapkan dapat memberikan kemudahan dan tertib administrasi sehingga dapat memperkecil kecurangan yang terjadi dalam pelayanan kepada masyarakat serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ditetapkannya SIAK sebagai ¹ suatu kebijakan yang dipersiapkan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di bidang kependudukan tentu tidak akan secara langsung dapat menjamin tercapainya ekspektasi-ekspektasi yang sebelumnya menjadi acuan dalam perencanaan penetapannya. Suatu kebijakan harus dikonversi menjadi kegiatan operasional untuk mencapai tujuannya. Dengan kata lain, tahap implementasi SIAK pun memiliki peran yang

begitu penting dalam menentukan tercapai atau tidaknya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diharapkan.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Informasi Manajemen dalam mendukung Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli.

1.2 Fokus Penelitian

Sebelum menjelaskan lebih jauh dan lebih detail maka fokus dari penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang bagaimana Implementasi Sistem manajemen Manajemen dalam Mendukung Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi Sistem Informasi Manajemen pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli?
2. Bagaimana Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah untuk:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Sistem Informasi Manajemen pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat, baik segi teoritis maupun praktis. Manfaat teoritis merupakan manfaat jangka panjang dalam pengembangan teori pembelajaran, sedangkan manfaat praktis memberikan dampak secara langsung terhadap komponen-komponen pembelajaran. Manfaat teoritis dan manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis adalah bagian penulisan yang berisi terkait kegunaan dalam pengembangan sistem ilmu pengetahuan yang diminati oleh setiap penelitian. Sehingga penelitian ini diharapkan sebagai solusi pemecahan masalah pada penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

3 1. Bagi Penulis

Merupakan tambahan untuk memperdalam pengetahuan dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia, terutama yang berkaitan dengan kualitas kinerja sumber daya manusianya.

2. Bagi Objek Penelitian

Dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan referensi mengenai penerapan pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan.

3. Bagi Akademisi

Sebagai bahan kajian ilmu dan menambah referensi dalam dunia ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia (SDM) khususnya tentang variabel pengembangan sumber daya manusia.

1.6 Sistematika Penulisan

1 **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan teori-teori yang digunakan dalam disiplin sosial yang berkaitan dengan materi penulisan skripsi, dalam hal ini menyangkut pendekatan manajemen sumber daya manusia,

1 implementasi sistem informasi manajemen, pelayanan administrasi, dan SIAK.

BAB III : METODE PENELITIAN

Membahas tentang jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, pengumpulan data, instrumen penelitian, metode analisis data, dan teknik keabsahan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan analisis yang dikaitkan dengan teori-teori yang telah dijabarkan pada tinjauan pustaka. Memuat tentang hasil dan pembahasan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

BAB V : PENUTUP

Kesimpulan dan saran yang dapat diberikan penulis dari hasil penelitian yang dilakukan. Saran tersebut ditunjukkan untuk pihak-pihak terkait dan merupakan penutup dalam penulisan skripsi ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

16

2.1 Sistem Informasi Manajemen

“Manajemen sistem informasi adalah kumpulan/ group dari sub sistem/komponen apapun, baik fisik maupun non fisik yang saling berkaitan satu sama lain dan memiliki fungsi dalam hal pengevaluasian, pengendalian dan perbaikan berkelanjutan” (Azhar Susanto,2018:6).² Sistem Informasi Manajemen mengandung arti sekumpulan orang, seperangkat pedoman dan pemilihan peralatan pengolahan data, menyimpan, mengolah dan memakai data untuk mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan dengan memberikan informasi kepada manajer agar dapat dimanfaatkan pada waktunya secara efisien. Didefinisikan sebagai sekumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerja sama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data-data, kemudian mengolahnya (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna baik pada saat itu maupun di masa mendatang, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia guna mencapai tujuan.

2.1.1 Tujuan Sistem Informasi Manajemen

⁶ “Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem yang didalamnya terdapat beberapa komponen yang terkait satu sama lain. Komponen komponen tersebut akan saling terkoordinasi atau saling bekerja sama

dengan baik agar tercapainya tujuan yang diinginkan” (Agustiandra & Sabandi, 2019:2).

- 2 a. Menyediakan informasi yang dipergunakan di dalam perhitungan harga pokok jasa, produk, dan tujuan lain yang diinginkan manajemen.
- b. Menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan.
- c. Menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan.

Ketiga tujuan tersebut menunjukkan bahwa manajer dan pengguna lainnya perlu memiliki akses ke informasi manajemen dan mengetahui bagaimana cara menggunakannya. Informasi manajemen dapat membantu mereka mengidentifikasi suatu masalah, menyelesaikan masalah, dan mengevaluasi kinerja (informasi akuntansi dibutuhkan dan dipergunakan dalam semua tahap manajemen, termasuk perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan).

2.1.2 Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Ada beberapa persyaratan agar informasi yang dibutuhkan itu dapat berfungsi, bermanfaat bagi para pengambil keputusan dan pengguna lainnya, yaitu: *Uniformity*, lengkap, jelas dan tepat waktu. Fungsi penting yang dibentuk Sistem Informasi Manajemen yakni :

- 6 1. Membantu dalam meningkatkan efisiensi serta efektifitas secara lebih akurat dan realtime.
2. Membantu mempermudah kerja pengelola manajemen dalam melakukan perencanaan, pengawasan, pengarahan, dan pendelegasian kerja teruntuk semua departemen yang memiliki hubungan atau koordinasi.

3. Mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM), karda adanya unit-unit kerja yang saling terkoordinasi dan sistematis.

4. Mampu meningkatkan produktivitas serta mampu meghemat biaya yang di keluarkan dalam suatu organisasi.

Dengan demikian jelas bahwa Sistem Informasi Manajemen yang efektif dapat memperlancar manajemen dalam pencapaian tujuan organisasi dan juga berfungsi dalam proses pengambilan keputusan serta pemecahan masalah yang lebih baik. Hal tersebut dapat tercapai dengan disediakannya informasi yang sesuai dengan kebutuhan baik dalam jumlah, kualitas, waktu, maupun biaya, selain biayanya mahal, juga tidak berguna.

2.1.3 Komponen sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi pada pelaksanaannya melibatkan tiga komponen utama yaitu:

a. *People*, adalah semua orang atau kelompok orang yang menggunakan data dan informasi. Sistem informasi apabila telah dibangun, perlu diadakan operasional pembagian tugas di antara orang-orang yang menggunakannya lalu juga diperlukan pengaturan terkait aksesnya, hal ini penting mengingat bahwa informasi ini menyangkut kepentingan dan keselamatan orang, maka perlu dibagi dengan jelas klasifikasi dari orang atau penggunanya.

b. *Process*, adalah setiap aktivitas yang terjadi dalam sistem informasi dalam rangka pengolahan data menjadi informasi.

Aktivitas tersebut di mulai dari input data, pengolahan data, sampai dengan output yang berbentuk informasi yang di gunakan oleh pengguna informasi.

- c. *Technology*, adalah setiap cara dan mekanisme yang digunakan dalam semua kegiatan sistem informasi. Aktivitas memasukkan hingga mengolah data (*process*), dilakukan oleh orang-orang yang ditentukan (*people*) menggunakan mekanisme khas. Mekanisme ini mengatur waktu dan tempat memasukkan data, batasan lingkup pengolahan data, atau alat-alat tertentu yang dibutuhkan.

2.1.4 Peran Sistem Informasi Manajemen

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, maka data yang diterima juga harus lengkap. Kriteria data atau fakta yang dijadikan bahan untuk informasi ialah: menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu, dapat dipercaya untuk mendukung pengambilan keputusan strategis, taktis, dan operasional dalam organisasi, Pohan et,al (2022:9) :

- 1) Akurat : data harus bebas dari kesalahan, data hendaknya menyajikan secara wajar kondisi lingkungan yang melatar belakangi persoalan yang hendak dipecahkan
- 2) Relevan : data harus saling berhubungan sehingga tidak terkesan kacau dan bertele-tele.
- 3) Tepat Waktu: data yang dibutuhkan hendaknya dapat diselesaikan sehingga ketika ada permintaan data yang sifatnya deadline maka dapat disajikan tepat waktu.
- 4) Dapat dipercaya: data yang digunakan spesialis harus memunculkan hasil yang sama bila digunakan orang lain dalam kondisi serupa. Dapat digunakan, selama mungkin, data hendaknya tidak perlu dirubah-rubah sebelum digunakan.

Dengan demikian sistem informasi manajemen berperan dalam membantu tugas-tugas manajemen, mulai dari proses *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakkan), hingga *controlling* (pengawasan). Bentuk bantuan tersebut secara khusus berupa penyediaan informasi yang berkualitas kepada para manajer, hingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih efektif.

19

2.1.5 Bidang Sistem Informasi Manajemen

“Sistem informasi manajemen merupakan suatu badan yang memiliki bagian-bagian yang memiliki tugas-tugas tertentu. Bagian-bagian itu adalah pengumpulan data, penyimpanan data, pemroses data, dan pemrogram data”. (Laudon, K. C., & Laudon, J. P. 2018) :

45

8

a. Bagian pengumpul data

Bertugas mengumpulkan data, baik bersifat internal maupun eksternal. Data internal merupakan data yang berasal dari dalam organisasi (level manajemen), sedangkan data eksternal merupakan data yang berasal dari luar organisasi akan tetapi masih terdapat hubungan dengan perkembangan organisasi.

b. Bagian penyimpan data

Bagian penyimpanan data bertugas menyimpan data. Penyimpanan data sangat diperlukan, karena tujuannya adalah demi keamanan data.

c. Bagian pengolah data

Bertugas memproses data dengan mengikuti serangkaian langkah atau pola tertentu sehingga data dirubah kedalam bentuk informasi yang lebih berguna. Pada pemrosesan data bisa dilakukan secara manual maupun dengan bantuan mesin. Bagian pemroses data terdiri dari beberapa ahli yang bertugas membentuk data menjadi informasi yang sesuai dengan kebutuhan level-level manajemen.

d. Bagian program data

Apabila Sistem Informasi Manajemen sudah memiliki perangkat komputer, maka bagian pemrogram data disebut *Programmers*, yaitu kelompok ahli yang bertanggung jawab atas penyusunan program untuk diberikan kepada perangkat komputer. Karena komputer memiliki bahasa sendiri, maka tugas programmer adalah membahasakan data-data yang telah dihimpun sesuai dengan bahasa komputer.

2.2 Layanan Administrasi

“Layanan administrasi adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh sumber daya manusia dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan atau masyarakat sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku”,(Dr. Rini Widiastuti, 2021:2)

Ruang Lingkup Layanan administrasi mencakup berbagai kegiatan pengelolaan data, informasi, dan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung operasional suatu organisasi atau lembaga. Layanan ini meliputi pengelolaan surat-menyurat, kearsipan, kepegawaian, keuangan, logistik, dan inventaris. Dr. Siti Khoiriah, M.Si.,(2023:2) dalam bukunya "Manajemen Pelayanan Administrasi Era Milenial" menyatakan bahwa kegiatan pelayanan administrasi mencakup:

- a. Pengelolaan data dan informasi
- b. Pengelolaan surat-menyurat
- c. Pengelolaan kearsipan
- d. Pengelolaan kepegawaian
- e. Pengelolaan keuangan
- f. Pengelolaan logistik dan inventaris
- g. Pengelolaan teknologi informasi (TI)

2.2.1 Administrasi Kependudukan

Definisi Administrasi Kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi kependudukan dari sisi kepentingan penduduk memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif, Administrasi kependudukan diarahkan untuk:

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

2.2.2 Tujuan Administrasi Kependudukan

Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk:

- a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa

kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk.

- b. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
- c. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
- d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu; dan
- e. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Undang-undang tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

- a. Dokumen Kependudukan.
- b. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- c. Perlindungan atas data pribadi.
- d. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen.

- e. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya atau keluarganya, dan
- f. Ganti rugi serta pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pendayagunaan data.

2.2.3 **Komponen Sistem informasi Administrasi Kependudukan**

⁴ Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari 3 (tiga) komponen, diantaranya pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengolahan informasi. Operasional ketiga komponen tersebut selanjutnya terjabarkan sebagai aktivitas pelayanan kepada masyarakat dan institusi terkait.

a. Pendaftaran Penduduk

Sarana untuk membangun basis data dan menerbitkan identitas bagi setiap penduduk dewasa dengan mencamtukan Nomor Penduduk sebagai identitas tunggal. Kegiatan pendaftaran penduduk ini kemudian diterbitkan 3 dokumen, yaitu: Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga, dan KTP.

b. Pencatatan Sipil

Merupakan sarana untuk mencatat peristiwa penting yang dialami penduduk dan perlu dilegalisir oleh negara melalui penertiban dokumen yang sah menurut hukum dalam bentuk akta catatan sipil. Beberapa peristiwa penting yang harus dilaporkan antara lain yaitu:

- a. Kelahiran;
- b. Kematian;
- c. Perkawinan
- d. Perceraian

2.2.4 Fungsi Sistem Administrasi Kependudukan

Secara umum, layanan administrasi merupakan bagian penting dalam menunjang kegiatan operasional suatu organisasi atau lembaga, sehingga keberadaannya sangat penting untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efisien dan efektif, Komala (2021, 125-138), menyebutkan fungsi administrasi kependudukan adalah:

- a. menyediakan data kependudukan yang valid dan terpercaya
- b. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada penduduk
- c. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan nasional
- d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan

2.2.5 Unsur Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan satu kesatuan kegiatan terdiri dari unsur:

- a. Database;
- b. Perangkat teknologi informasi dan komunikasi;
- c. Sumber daya manusia;
- d. Pemegang hak akses;
- e. Lokasi database;
- f. Pengelolaan database
- g. Pemeliharaan database
- h. Pengamanan database
- a. Pengawasan database
- b. Data cadangan (*back-up data/disaster recovery centre*)
- c. Perangkat pendukung
- d. Tempat pelayanan
- e. Pusat data
- f. Pusat data cadangan dan
- g. Jaringan komunikasi data.

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2020:7) “Metode penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk kata kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, menguraikan dan menafsirkan keadaan yang ada terkait Implementasi Informasi Manajemen dalam mendukung Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli.

3.1.2 Pendekatan Penelitian

Menurut Sugiyono (2020:2) “Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Ditinjau dari jenis datanya dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan atau kejadian yang diteliti dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

29

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli yang berlokasi di Desa Dahana Tabaloho Kota Gunungsitoli.

3.3 Sumber Data

20

“Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai tempat dan berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari tempatnya dapat dikumpulkan pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, dan lain-lain. maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder”, (Sugiyono 2019:200). yakni :

2

3.3.1 Data Primer

Adalah data dan informasi yang diperoleh secara langsung dari informan pada saat dilaksanakannya penelitian ini. Dalam hal ini data dan informasi diperoleh dari unsur pimpinan beserta staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli.

33

3.3.2 Data Sekunder

12

yaitu data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli ataupun dan dari instansi/jawatan yang terkait untuk melengkapi data/informasi.

2

3.4 Instrumen Penelitian

Dengan melihat permasalahan yang hendak diukur dan diteliti dalam penelitian ini maka penulis mengadakan instrumen yaitu Pedoman wawancara, yakni

mengadakan proses Tanya jawab atau wawancara dengan informan yang dianggap perlu untuk diambil keterangannya mengenai masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan proses pengadaan data untuk keperluan suatu penelitian yang merupakan langkah penting metode ilmiah, oleh karena itu pengumpulan data diperlukan dalam suatu penelitian. Untuk mendapatkan kelengkapan data dan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat, menganalisa secara sistematis terhadap gejala atau fenomena atau objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli.

2. Wawancara

Wawancara adalah Suatu bentuk komunikasi verbal semacam percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi. Metode ini digunakan untuk mewawancarai unsur pimpinan beserta staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli.

² 3. Dokumentasi

Mencari data mengenai hal-hal variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, dll. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data berupa sejarah berdiri, struktur organisasi, Visi dan Misi, ¹² pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli.

⁹ 3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:131) “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”. ³ Adapun langkah-langkahnya, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (Data Collection) Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Reduksi Data (Data Reduction) Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data, Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data (Data Display) Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/ verification) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1 Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Gunungsitoli

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli dalam hal ini sebagai tempat penelitian berlokasi di Desa Dahana Tabaloho Kota Gunungsitoli. Sejarah terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli berdiri sejak tahun 2010 dan bersamaan dengan itu Sistem SIAK juga sudah mulai diberlakukan di DUKCAPIL Kota Gunungsitoli akan tetapi secara nasional SIAK sudah dipergunakan sejak tahun 2006. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli memiliki kurang lebih 23 orang pegawai yang terdiri dari beberapa bagian dan subbagian yakni Kepala Dinas, Sekretaris, Subbagian Perencanaan dan Keuangan, subbagian Umum dan Kepegawaian, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data.

4.1.2 Kedudukan dan Bentuk, Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli

1. Kedudukan dan Bentuk

a) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli berkedudukan sebagai salah satu lembaga teknis daerah.

b) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli dipimpin oleh seorang Kepala Dinas.

¹c) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli sebagaimana dimaksudkan adalah lembaga teknis daerah yang berbentuk badan.

2. Tugas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli mempunyai tugas : Melakukan pelayanan kependudukan yang meliputi:

- Penerbitan kartu keluarga (KK)
- Penerbitan kartu tanda penduduk (KTP)
- Pendaftaran perubahan alamat
- ¹➤ Pendaftaran perpindahan penduduk dalam wilayah NKRI
- Pendaftaran pindah datang orang asing
- Pendaftaran penduduk WNI/WNA tinggal sementara/tinggal menetap
- Pendaftaran penduduk pindah antar Negara
- Pendaftaran kedatangan orang asing/WNI dari luar negeri

Melakukan pelayanan pencatatan sipil yang meliputi:

- Penerbitan akta kelahiran
- Penerbitan akta perkawinan
- Penerbitan akta perceraian

- Penerbitan akta kematian
- Penerbitan akta pengakuan dan pengesahan anak
- Penerbitan akta pengangkatan anak (adopsi)

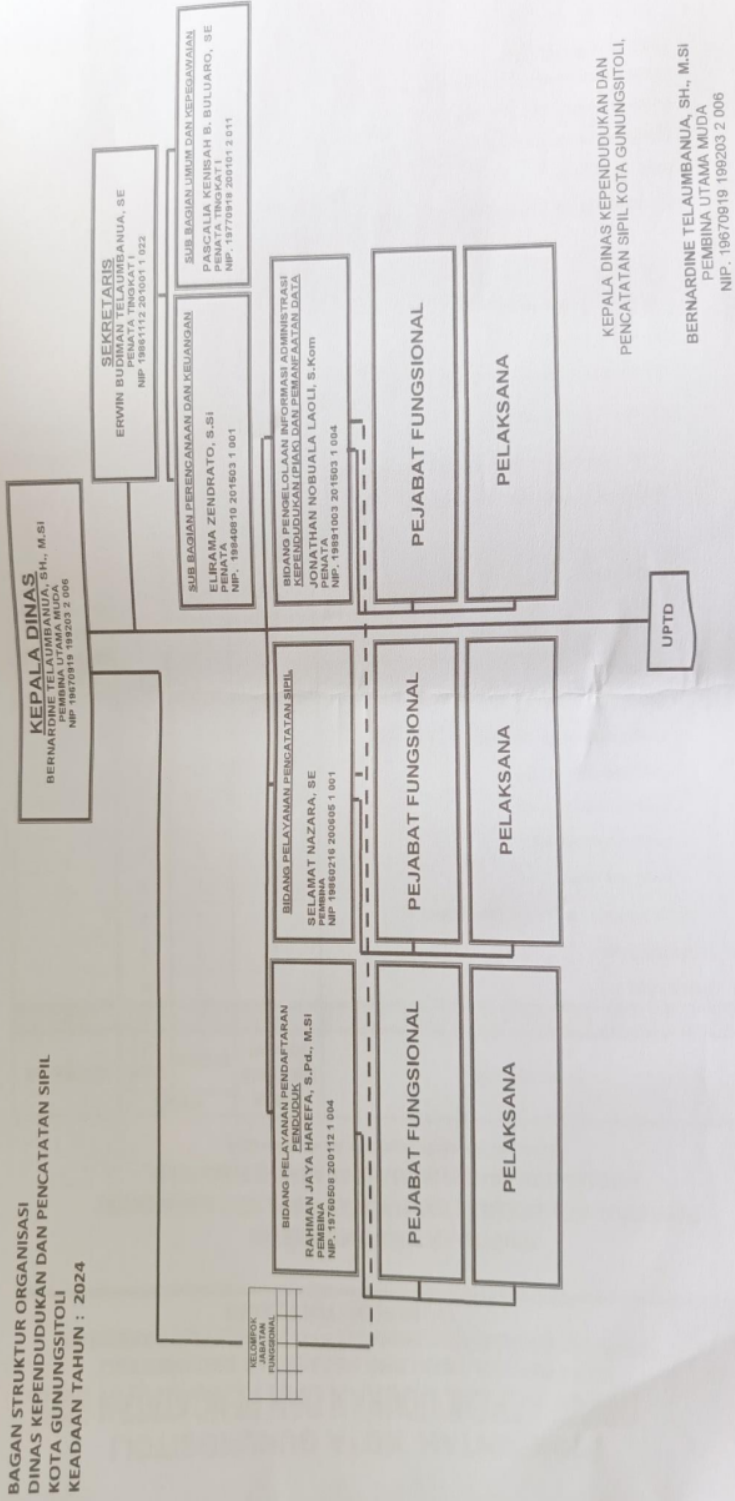
3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Gunungsitoli.

Bagan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Gunungsitoli dapat dilihat dalam bagan dibawah ini :

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA GUNUNGSITOLI
KEADAAN TAHUN : 2024**



1
4. Tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

a) Kepala Dinas

Tugas:

Memimpin, mengoordinasikan dan melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

Fungsi:

- Perumusan kebijakan teknis lingkup kesekretariatan, mobilitas penduduk, pencatatan sipil, data dan evaluasi serta pengendalian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Penyelenggaraan pembinaan dan pelaksanaan lingkup kesekretariatan, pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data dokumen kependudukan.

- Pelaksanaan koordinasi dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan, Kantor Departemen Agama Kota Gunungsitoli dan Pengadilan Agama berkaitan dengan pencatatan nikah, talak, cerai dan rujuk.
- Pelaksanaan pengkoordinasian, monitoring, pengawasan dan pengendalian, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan dinas;

1
b) Sekretariat

Tugas:

Melaksanakan kebijakan pelayanan administrasi kepada semua unsur dilingkungan Dinas meliputi pengelolaan administrasi umum, perencanaan, kepegawaian, rumah tangga dan administrasi keuangan.

Fungsi:

- Perumusan kebijakan teknis, penyusunan perencanaan program kerja dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Sekretariat.
- Pelaksanaan koordinasi penyusunan program kegiatan dan penyelenggaraan tugas-tugas Bidang secara terpadu dan tugas pelayanan administrative.
- Pengelolaan administrasi umum, rumah tangga, dan perlengkapan;
- Pengelolaan urusan kehumasan dan keprotokolan di lingkungan Dinas.

- Pengelolaan administrasi dan pembinaan kepegawaian di lingkungan dinas.
 - Pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai di lingkungan Dinas.
 - Pelaksanaan pengkoordinasian perencanaan, implementasi dan evaluasi kebijakan lingkup kependudukan dan catatan sipil.
 - Pelaksanaan tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Kepala Dinas
- c) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- Tugas:
- Melakukan penyusunan perencanaan program dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
 - Melakukan urusan surat-menyurat dan tata kearsipan;
 - Melakukan urusan rumah tangga dan keamanan kantor;
 - Melakukan urusan kehumasan, protokoler, upacara dan rapat dinas;
 - Melakukan urusan pengendalian tata usaha pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, pengadministrasian dan perawatan barang-barang inventaris dinas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

- Melakukan urusan pengendalian tata usaha pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, pengadministrasian dan perawatan barang-barang inventaris sesuai peraturan perundang-undangan;
 - Menyusun, mengolah dan memelihara data administrasi kepegawaian serta data kegiatan yang berhubungan dengan kepegawaian di lingkungan Dinas;
 - Melakukan tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Sekretaris.
- d) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
- Tugas:
- Melakukan penyusunan perencanaan program dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan;
 - Melakukan penyusunan perencanaan program, evaluasi dan pelaporan dilingkungan Dinas;
 - Mengkoordinasikan dan menghimpun bahan-bahan untuk keperluan penyusunan dokumen perencanaan dan penganggaran yang berisi rencana pendapatan, rencana belanja program dan kegiatan SKPD serta rencana pembiayaan sebagai dasar penyusunan APBD serta perubahannya di lingkungan Dinas;

- Melaksanakan penatausahaan keuangan dan pertanggungjawaban keuangan
- Melaksanakan administrasi dan pembayaran gaji pegawai;

e) ¹ Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Tugas:

- Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- Pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan;
- Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- Pelaksanaan pengkoordinasian, monitoring, pengawasan dan pengendalian, evaluasi, dan pelaporan lingkup pendaftaran dan mobilitas penduduk;
- Penyediaan dan penyerahan blangko dokumen kependudukan dan formulir untuk ¹ pelayanan pendaftaran penduduk;

f) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Tugas:

- Pelaksanaan penyusunan rencana dan program kerja lingkup pencatatan sipil;
- Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan Sipil;
- Penyediaan dan penyerahan blanko dokumen pencatatan sipil dan formulir untuk pelayanan pendaftaran pencatatan sipil;
- Pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- Pelaksanaan tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Kepala Dinas;

g) ¹ Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

Tugas:

Melaksanakan sebagian tugas Dinas yang meliputi pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan perkembangan kependudukan

Fungsi:

- Penyusunan perencanaan, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

4.2 Penyajian Data

4.2.1 Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli.

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan, maka pada sub bab ini akan disajikan hasil penelitian melalui hasil pengamatan, wawancara langsung dengan informan yang telah dipilih, dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

Telah dikemukakan sebelumnya bahwa implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan tindakan yang diambil pemerintah untuk mencapai tujuan dalam menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan. Dilihat dari indikator implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, antara lain:

a. Standart dan sasaran kebijakan

Agar terlaksananya kesesuaian antara tujuan dan sasaran sehingga tercipta manajemen yang efektif dari diadakannya SIAK dengan manfaat yang akan diperoleh, maka peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gunungsitoli yaitu Ibu Bernardine Telaumbanua,SH.,M.Si yang menyatakan:

“SIAK merupakan sebuah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dan ditujukan untuk mengatasi semua masalah-masalah dibidang kependudukan, hingga terciptalah suatu suasana tertib administrasi. SIAK ini sendiri diharapkan dapat membantu untuk mengadakan pemetaan terhadap masyarakat,

sehingga juga nantinya dapat membantu jajaran pemerintah didalam pekerjaan lainnya.”

Ibu Bernardine Telaumbanua,SH.,M.Si¹ juga menjelaskan tentang manfaat yang diterima masyarakat dengan adanya SIAK yakni :

“Iya seharusnya banyak manfaat yang dapat dirasakan masyarakat jika kebijakan ini dapat dijalankan dengan baik. Contoh yang sangat jelas adalah pada saat masyarakat membuat KTP-El, jika sudah menggunakan SIAK maka dapat diselesaikan dengan kurun waktu 2 hari saja dan tidak dikenakan biaya sama sekali. Disisi lain yang menjadi manfaatnya adalah data yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini akan terkoneksi dengan dinas-dinas lain yang ada hubungannya dengan dinas bersangkutan Sehingga memudahkan masyarakat jika memiliki urusan di dinas lain.”

b. Sumber Daya

Sumber daya adalah faktor sangat penting dalam implementasi SIAK agar dapat terlaksana secara efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, sumber daya finansial, dan fasilitas. Tanpa adanya sumber daya, suatu kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

Selain itu, para pegawai operasional di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gunungsitoli menurut Bapak Pascalia Kenisah Berlianti Buluaro¹ selaku Kepala Sub Bagian umum dan kepegawaian¹ menyatakan:

“Sebenarnya hampir semua pegawai terlibat dalam proses pengimplementasian SIAK itu sendiri tanpa terkecuali. Akan tetapi karena tidak semua terlibat secara langsung. Pegawai yang terlibat secara langsung adalah pegawai yang berfungsi untuk menginput data kependudukan yang diterima

dari masyarakat. Dan mengolahnya untuk kemudian dapat menerbitkan data kependudukan yang telah dilengkapi pula dengan nomor induk kependudukannya.”

Bapak Pascalia Kenisah Berlianti Buluaro¹ juga mengungkapkan bahwa:

“Orang-orang yang menjalankan program ini atau yang disebut dengan operatornya adalah orang-orang yang sudah mempunyai keahlian dibidang teknologi informasi sehingga mereka dapat menjawab tantangan dari program tersebut. Akan tetapi juga terdapat pegawai yang hanya sekedar membantu saja dan tidak terlibat langsung dalam sistem tersebut, bukanlah orang yang memiliki keahlian khusus.”

Kompetensi pegawai operasional tentu tidak akan cukup bila tidak diikuti dengan kuantitas yang cukup. Berikut pernyataan Pascalia Kenisah Berlianti Buluaro¹ mengenai jumlah pegawai yang dimiliki masing- masing seksi di Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kota Gunungsitoli :

“Saya dan teman-teman yang lain memiliki pegawai operasional dalam jumlah yang memadai. Hanya saja, untuk yang memiliki kompetensi di bidang teknologi itu jumlahnya terbatas. Kita juga memiliki tenaga honorer yang bisa memberi bantuan yang cukup berarti dalam kegiatan operasional kita.”

¹ c. Komunikasi

Sebelum suatu kebijakan diimplementasikan, pelaksana kebijakan harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan perintah untuk melaksanakannya telah dikeluarkan. Salah satunya dapat dilihat dari komunikasi antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan pihak- pihak lain berupa koordinasi ataupun kerjasama. Untuk itu peneliti bertanya kepada Ibu Bernardine Telaumbanua,SH.,M.Si¹ selaku Kepala Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kota Gunungsitoli mengenai komunikasi antar pegawai di dalam dinas:

“Komunikasi yang terjadi di intern organisasi cukup baik. Jika saya contohnya, ingin memberi instruksi kerja, penjelasan-penjelasan tugas, motivasi dan arahan-arahan kepada bawahan masih berkesan mudah, dan bisa ditanggapi dengan baik oleh mereka. Bawahan juga tentu bisa berkomunikasi dengan atasan. Komunikasi dari bawah ke atas sangat penting, dari situ kita atasan bisa menerima pertanggungjawaban kerja, laporan-laporan, dan saran-saran dari mereka.”

Bapak Jonathan Nobuala Laoli, S.kom selaku kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data mengenai komunikasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gunungsitoli menyatakan bahwa:

“Baik sih, tapi ya segan-segan juga dengan atasan kita, ruang dan kesempatan untuk bisa berkomunikasi juga tidak banyak, sehingga komunikasi dari bawah ke atas ya saat-saat diperlukan saja. Saya tetap berkomunikasi dengan atasan dalam bentuk yang formal seperti dalam memberi laporan kerja dan menanyakan hal-hal yang kurang jelas dari pekerjaan.”

Bapak Jonathan Nobuala Laoli, S.kom juga mengungkapkan komunikasi yang terjalin di antara dinas kependudukan dan catatan sipil dengan pihak di luar dinas itu:

“Komunikasi yang kami jalin sejauh ini sudah cukup baik. Sudah beberapa kali kami mengundang mereka dalam rapat, agar mereka juga mengetahui apa yang menjadi tujuan utama dari diadakannya kebijakan ini. Komunikasi yang kami lakukan ini juga dengan maksud agar apa yang mereka kerjakan tidak lari dari tujuan dan mengakibatkan bias.”

SIAK sebagai suatu program untuk meningkatkan kualitas data kependudukan tentu saja memerlukan partisipasi masyarakat

supaya mendaftarkan perihal-perihal yang dibutuhkan untuk kelengkapan data administrasi kependudukan di daerah, baik untuk kebutuhan pemerintah maupun kebutuhan masyarakat sendiri. Pernyataan Bapak Jonathan Nobuala Laoli, S.kom mengenai sosialisasi yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gunungsitoli yang menyatakan bahwa:

“Sosialisasi dengan masyarakat dilakukan dengan berbagai cara. Ada yang berupa sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Dimana petugas dari dinas kependudukan dan catatan sipil langsung memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang apa itu SIAK, bagaimana pelaksanaannya dan apa yang menjadi fungsinya. Adapula sosialisasi yang dilakukan melalui mediator seperti pemuka-pemuka agama. Disini pemerintah menggandeng pemuka agama untuk menyampaikan pesan-pesan kepada masyarakat agar dapat membantu pemerintah dalam membuat tertib administrasi.”

1
d. Karakteristik agen pelaksana

Dalam mengimplementasikan SIAK, kemampuan dan kompetensi dari orang yang akan melaksanakannya merupakan salah satu hal yang tidak kalah pentingnya. Malah dapat dikatakan bahwa agen pelaksana merupakan pihak yang terpenting dalam menjalankan program ini. Karena merekalah yang nantinya akan menjalankan program SIAK ini nantinya. Dari itu peneliti bertanya kepada Bapak Pascalia Kenisah Berlianti Buluaro **1** yang menyatakan bahwa:

“Orang-orang yang menjalankan program ini atau yang disebut dengan operatornya adalah orang-orang yang sudah mempunyai keahlian dibidang teknologi informasi sehingga mereka dapat menjawab tantangan dari program tersebut. Akan tetapi juga terdapat pegawai yang hanya sekedar membantu saja dan tidak terlibat langsung dalam sistem tersebut, bukanlah orang yang memiliki keahlian khusus.”

Ibu Bernardine Telaumbanua,SH.,M.Si juga menyatakan bahwa:

“Pembagian tugas dan wewenang telah diatur sedemikian rupa sehingga diupayakan untuk meminimalisir kesalahan kerja yang terjadi diantara pegawai. Pembagian tugas seperti pegawai yang khusus melakukan sosialisasi dan penyuluhan terhadap masyarakat, pegawai yang bertugas untuk membantu masyarakat dalam mengisi formulir atau blanko data kependudukan, pegawai yang bertugas untuk mengambil foto dari masyarakat, pegawai yang bertugas untuk memverifikasi kelengkapan data kependudukan, pegawai yang bertugas menjadi operator untuk menginput data serta pegawai yang bertugas untuk mencetak data kependudukan tersebut. Ini merupakan pembagian tugas dalam mengimplementasikan program ini.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Pascalia Kenis Berlianti Buluaro yang menyatakan bahwa:

“Implementor sebelum terjun secara langsung di dinas terlebih dahulu menjalani pelatihan khusus mengenai teknologi informasi sehingga seperti telah disebutkan di atas mereka nantinya dapat menjawab tantangan dari program tersebut. Bahkan untuk pelatihan tersebut pemerintah daerah telah menyediakan anggaran pelatihan. Memang tidak semua pegawai mendapatkan pelatihan tersebut, hanya beberapa orang saja yang terlibat secara langsung dalam *operating system* saja.”

Bapak Jonathan Nobuala Laoli,S.kom menjelaskan bahwa:

“Didalam setiap program pasti ada mengalami kendala. Memang kendala mengenai SDM dalam dinas tidak terlalu besar, akan tetapi jika tidak ditanggulangi secara serius akan berakibat fatal. Salah satu yang paling mencolok adalah terbatasnya pegawai yang dapat menjalankan program komputerisasi sehingga jika pegawai yang bersangkutan tidak dapat hadir dengan alasan apapun maka sistem itu tidak dapat dijalankan. Dan jika ini berlanjut secara terus menerus maka program SIAK di Kota Gunungsitoli dapat dikatakan gagal atau tidak dapat diimplementasikan.”

4.2.2 Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Implementasi Sistem Informasi Manajemen pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli.

a. Faktor pendukung

Bapak Jonathan Nobuala Laoli, S.kom menjelaskan bahwa faktor-faktor yang menjadi pendukung dalam implementasi SIAK yaitu faktor internal dan faktor eksternal adalah:

“Faktor yang pertama regulasi yakni landasan hukum berupa perda, karena dalam mengimplementasikan SIAK diperlukan patung hukum yang sesuai dengan situasi dan kondisi daerah. Kedua telah dibentuknya dinas kependudukan sebagai lembaga atau organisasi yang melaksanakan implementasi sesuai dengan Peraturan. Ketiga tersedianya sarana dan prasarana berupa komputer baik perangkat keras maupun perangkat lunak yang bersumber dari bantuan pusat maupun pengadaan daerah. Keempat, adanya dukungan dari *stakeholder* seperti legislatif, pemerintah kota maupun camat dan lurah yang ikut mensosialisasikan kebijakan SIAK kepada masyarakat.”

b. Faktor penghambat

Bapak Jonathan Nobuala Laoli, S.kom menjelaskan bahwa faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi SIAK yaitu faktor internal dan faktor eksternal adalah:

“Kalau yang menghambat implementasi SIAK Kota Gunungsitoli lebih jelasnya adalah kondisi jaringan yang kadang-kadang terganggu dan macet ditambah dengan listrik yang sering padam disekitar daerah kota gunungsitoli. Seterusnya adalah komputer yang tiba tiba rusak sehingga butuh waktu menunggu untuk diperbaiki terlebih dahulu.

Bapak Pascalia Kenisah Berlianti Buluaro¹ menjelaskan bahwa:

“Kendala yang dihadapi adalah tidak semua jenis data penduduk yang ada dalam *database* dapat ditampilkan seperti jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran, akta perkawinan, kepemilikan paspor dan lain-lain. Walaupun susunan *database* tersusun sistematis akan tetapi kelengkapan data tidak lengkap hal ini dikarenakan semua komponen yang ada pada formulir tidak diisi, sehingga tidak dapat direkam dalam *database*.”

4.2.3²³ Layanan Administrasi

Dalam rangka menunjang kelancaran proses administrasi di Dukcapil Kota Gusit diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut. Dengan berkembangnya zaman yang sekarang lebih dikenal dengan era globalisasi, layanan administrasi² lebih dapat ditingkatkan kualitasnya tentang teknologi terutama teknologi informasi ataupun lebih dikenal dengan era komputerisasi. Hal ini dimaksud untuk lebih mengefektifkan pekerjaan dan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu setiap staf di Dukcapil Kota Gunungsitoli diharuskan menguasai teknologi tersebut.

² 1. Bagian Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data baik bersifat internal maupun eksternal. Data internal merupakan data yang berasal dari dalam organisasi sedangkan data eksternal merupakan data yang berasal dari luar organisasi akan tetapi masih terdapat hubungan dengan perkembangan organisasi.

Data internal dapat diperoleh dari semua unit kerja dalam organisasi⁴. Ini berarti bahwa bidang-bidang structural dan berbagai satuan kerja dalam organisasi dapat menjadi sumber data. Sedangkan data eksternal dapat diperoleh dari lingkungan sekitar. Pengumpulan data secara eksternal harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan organisasi.

² Dalam pengumpulan data masih terdapat kesalahan atau kendala yang didapat ketika data yang diinginkan segera dikumpulkan, dari unit kerja terlambat dalam pemberian datanya jadi ketika data yang ingin diinput terkadang kita berulang kali mengirimnya lagi. Dapat dikatakan bahwa data dapat diperoleh dari berbagai sumber dalam berbagai bentuk. Pada dasarnya data diperoleh dari fakta-fakta yang ada di lapangan. Fakta yang memiliki makna tertentu bagi pengembangan organisasi, maka fakta akan diklasifikasikan dan disusun menjadi data. Fakta yang dijadikan data adalah fakta yang memiliki nilai tertentu sesuai dengan kebutuhan organisasi dan akan menjadi informasi. Pada pengumpulan data dapat dikatakan berjalan baik dan normal apabila semua komponen sekolah atau seluruh unit kerja tepat waktu dalam pemberian data dan saling berkerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Bagian Pengolahan Data

Program SIAK merupakan salah satu bagian penting dalam proses mewujudkan rencana strategis pembangunan

data nasional, yaitu peningkatan akses dan mutu. Untuk mewujudkan hal dimaksud agar data valid, terukur dan berkesinambungan diperlukan data-data pendukung yang lengkap dan valid. Berdasarkan pada kebutuhan tersebut, sistem pendataan terbaru dimana proses transaksi datanya dilakukan dalam secara terpusat, *online* dan *real time*.

10 3. Bagian Penyimpanan Data

Bagian penyimpanan data bertugas menyimpan data. Penyimpanan data sangat diperlukan, karena tujuan utamanya adalah demi keamanan data. Apabila level-level manajemen membutuhkan data, baik data berupa bahan mentah maupun data yang telah diolah, maka data dapat diambil dan digunakan sesuai dengan kebutuhan. Penyimpanan informasi sangat penting karena tidak semua informasi yang dimiliki digunakan saat sekarang tetapi sesuai dengan kebutuhan.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat penyimpanan informasi. sehingga biaya penyimpanan lebih hemat, terutama karena tidak memerlukan tempat yang besar. Selain itu, dengan sarana teknologi tinggi, keadaan informasi lebih terjamin. Informasi yang telah terkumpul dan terolah dengan baik perlu disimpan dengan sebaik mungkin mengingat informasi sebagai salah

satu sumber daya strategis dalam organisasi, maka penerapan kode dilakukan agar terjaga validitas data tersebut.

Tabel 1.1 Deskripsi Data Kependudukan Kota Gunungsitoli 2018-2024

NO	JUMLAH PENDUDUK	2018		2019		2020		2021	
		Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
1	GUNUNGSITOLI	30,64	31,759	30,102	31,184	30,213	31,349	30,389	31,729
2	GUNUNGSITOLI SELATAN	7,379	7,774	7,173	7,527	7,181	7,55	7,199	7,575
3	GUNUNGSITOLI UTARA	9,184	9,829	8,928	9,553	8,939	9,585	8,949	9,665
4	GUNUNGSITOLI IDANOI	12,267	12,82	11,714	12,276	11,914	12,649	12,007	12,79
5	GUNUNGSITOLI ALO'OA	3,944	4,184	3,885	4,1	3,866	4,106	3,923	4,138
6	GUNUNGSITOLI BARAT	4,273	4,429	4,127	4,258	4,158	4,287	4,222	4,39
TOTAL		67,687	70,795	65,929	68,898	66,271	69,526	66,689	70,287

NO	JUMLAH PENDUDUK	2022		2023		2024 SMSTR I	
		Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
1	GUNUNGSITOLI	30,455	31,826	30,586	32,02	30,654	32,18
2	GUNUNGSITOLI SELATAN	7,247	7,582	7,236	7,614	7,239	7,588
3	GUNUNGSITOLI UTARA	8,957	9,677	8,984	9,668	8,961	9,654
4	GUNUNGSITOLI IDANOI	12,084	12,842	12,114	12,922	12,159	12,937
5	GUNUNGSITOLI ALO'OA	3,955	4,184	3,912	4,164	3,92	4,19
6	GUNUNGSITOLI BARAT	4,283	4,426	4,281	4,423	4,276	4,426
TOTAL		66,981	70,537	67,113	70,811	67,209	70,975

Sumber : Dukcapil Kota Gunungsitoli

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu

1. Implementasi Sistem Informasi Manajemen pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli

a. Standar dan sasaran kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gunungsitoli belum dikatakan berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan setiap tahapan dilakukan sesuai dengan prosedur dalam petunjuk pelaksanaan.

b. Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya baik dilihat dari ketersediaan peralatan (sarana dan prasarana) yang digunakan selama proses implementasi SIAK telah ada dan dalam kondisi yang baik. Demikian juga dengan sumber daya manusia yang melaksanakan program SIAK juga dapat dikatakan baik, akan tetapi dioptimalkan lagi agar sumberdaya yang ada lebih berkompeten dalam melaksanakan tugasnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait adminduk.

c. **Komunikasi dan penguatan aktivitas**

Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gunungsitoli dalam penyampaian informasi terkait implementasi SIAK sudah berjalan dengan baik dan efektif, akan tetapi harus tetap dioptimalkan agar dapat mencapai tujuan utama dari berjalannya program tersebut.

d. **Karakteristik Agen Pelaksana**

Karakteristik agen pelaksana SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gunungsitoli secara umum struktur organisasi, pembagian tugas dan wewenang, serta kesesuaian pelaksanaan program dengan ketentuan yang telah diatur sudah berjalan dengan baik.

1
2. **Faktor Pendukung dan penghambat implementasi SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli.**

Faktor Pendukung

a. **Regulasi**

Pelaksanaan SIAK memiliki landasan hukum atau peraturan perundang-undangan serta perda yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam implementasi SIAK.

b. **Penataan Kelembagaan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan merupakan instansi pelaksana dalam menyelenggarakan urusan adminduk yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007.

c. **Penyediaan Sarana dan Prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana utama dengan baik yang digunakan sebagai pendukung SIAK beberapa perangkat komputer dan peralatan lain yang mendukung implementasi SIAK di Kota Gunungsitoli

d. **Dukungan stakeholder**

Dukungan *stakeholder* sebagai salah satu kelompok sasaran kebijakan sangat diperlukan dalam proses implementasi SIAK. Selain dukungan baik dari pihak legislatif maupun pihak eksekutif dalam hal ini Pemerintah Kota Gunungsitoli.

Faktor penghambat

Kondisi jaringan yang kadang-kadang terganggu dan macet ditambah dengan listrik yang sering padam disekitar daerah kota gunungsitoli. Seterusnya adalah komputer yang tiba tiba rusak sehingga butuh waktu menunggu untuk diperbaiki terlebih dahulu.

1
B. Saran

Berdasarkan hasil temuan dilapangan terkait Implementasi Sistem Informasi Manajemen pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Gunungsitoli, maka penulis ingin memberikan masukan atau saran, yaitu:

- a. Untuk lebih mengoptimalkan lagi tahapan-tahapan yang telah dilakukan agar sesuai dengan sasaran kebijakan

yang ada, mengingat sasaran kebijakan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gunungsitoli diharapkan lebih cepat, tepat dan efektif.

- b. ¹ Sumber daya harus tetap mendapat pelatihan dan penambahan personil yang berkompeten di bidangnya agar dapat terus menjawab kebutuhan masyarakat.
- c. Diharapkan sebaiknya agar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gunungsitoli melakukan sosialisasi kebijakan tentang SIAK dengan memanfaatkan media informasi seperti Facebook dan Twitter karena mengingat orang lebih cenderung mendapatkan informasi secara online ketimbang harus mengikuti sosialisasi yang di adakan oleh pihak kelurahan maupun kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Konsep Dasar Penelitian Kualitatif*. In E. D. Lestari, Metodologi Penelitian Kualitatif (p. 8). Sukabumi: CV Jejak.
- Dedy Rahman Prehanto. (2020). *BUKU AJAR KONSEP SISTEM INFORMASI* - Dedy Rahman
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Iryanti, R. (2022). *Transformasi Digital Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Komala, R. (2021). *Administrasi Kependudukan dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Jurnal Administrasi Negara, 7(2), 125-138.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (15th ed.). Pearson Education.
- Nafiudin, *Sistem Informasi Manajemen*. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Pohan, Husni Iskandar dan Kusman Kusni Tahun. (2022). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sunyoto, D. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENDUKUNG PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DUKCAPIL) KOTA GUNUNGSITOLI

ORIGINALITY REPORT

85%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet	3961 words — 50%
2	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet	1066 words — 13%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	281 words — 4%
4	123dok.com Internet	197 words — 2%
5	core.ac.uk Internet	116 words — 1%
6	Anggun Susanti. "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Pendidikan", INA-Rxiv, 2019 Publications	101 words — 1%
7	etheses.iainponorogo.ac.id Internet	94 words — 1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet	

86 words — 1%

9 repository.stipjakarta.ac.id

Internet

64 words — 1%

10 journal.stieamkop.ac.id

Internet

63 words — 1%

11 repository.umj.ac.id

Internet

56 words — 1%

12 gunungsitolikota.go.id

Internet

54 words — 1%

13 andiazharmustafa.blogspot.com

Internet

46 words — 1%

14 repository.unair.ac.id

Internet

42 words — 1%

15 Apriliana Apriliana, Sukaris Sukaris. "ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA", JURNAL MANEKSI, 2022

Crossref

37 words — < 1%

16 openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id

Internet

37 words — < 1%

17 Pascal Books, Hariyadi. "SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN", Thesis Commons, 2022

Publications

33 words — < 1%

18 eprints.poltektegal.ac.id

Internet

32 words — < 1%

19	journal.uin-alauddin.ac.id Internet	32 words — < 1%
20	look-better.icu Internet	32 words — < 1%
21	disdukcapil.tangerangselatankota.go.id Internet	28 words — < 1%
22	eprints2.undip.ac.id Internet	26 words — < 1%
23	ejournal.iainpalopo.ac.id Internet	25 words — < 1%
24	jdih.balikipapan.go.id Internet	24 words — < 1%
25	ejournal.ipdn.ac.id Internet	20 words — < 1%
26	eprints.polsri.ac.id Internet	19 words — < 1%
27	Nuslih Jamiat, Tia Nadila. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA POS LOGISTIK PALEMBANG", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2023 Crossref	18 words — < 1%
28	repository.uinjambi.ac.id Internet	17 words — < 1%
29	repositori.usu.ac.id Internet	13 words — < 1%

30	docplayer.info Internet	12 words — < 1%
31	repository.ar-raniry.ac.id Internet	12 words — < 1%
32	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet	11 words — < 1%
33	digilib.unila.ac.id Internet	10 words — < 1%
34	satudata.pareparekota.go.id Internet	10 words — < 1%
35	iki.or.id Internet	9 words — < 1%
36	repository.radenintan.ac.id Internet	9 words — < 1%
37	www.bphn.go.id Internet	9 words — < 1%
38	ojs.uho.ac.id Internet	8 words — < 1%
39	p3i.or.id Internet	8 words — < 1%
40	repositori.umsu.ac.id Internet	8 words — < 1%
41	repository.unja.ac.id Internet	8 words — < 1%

repository.usu.ac.id

42 Internet 8 words — < 1%

43 www.kalyanamitra.or.id
Internet 8 words — < 1%

44 repository.syekhnurjati.ac.id
Internet 7 words — < 1%

45 sumantompdi.blogspot.com
Internet 6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF