

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (SIAK) DAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (KTP-el) DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Pesawaran)**

(Skripsi)

Oleh

OKKE WIJAYANTI



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

ABSTRACT

THE IMPLEMENTATION OF POPULATION ADMINISTRATION INFORMATION SYSTEM (SIAK) AND ELECTRONIC IDENTITY CARD (KTP-el) IN IMPROVING PUBLIC SERVICES QUALITY (Study on Departement of Population and Civil Registration at Pesawaran Regency)

By

OKKE WIJAYANTI

Population Administration Information System (SIAK) and Electronic Identity Card (KTP-el) are part of resident administration. The purpose of SIAK and KTP-el is to improve resident administration services to society, to guarantee the accuracy of demographic data, to guarantee the singularity of the Population Identity Number (NIK) and the singularity of documents in overcoming the problems related to the population. This study aims to describe and analyze the implementation of SIAK and KTP-el, factors that influence and analyze the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration at Pesawaran regency toward the level of society satisfaction. The type of research used in this study was descriptive research with qualitative approach. Data collecting technique used in this study were interview, documentation and observation. The result showed that from four implementation indicators used, three of them have been reached, they are communication, disposition, and bureaucracy structure indicator because in the implementation of SIAK and KTP-el the implementor and target have been maximal. While one indicator, resources, has not been achieved. Supporting factors in the implementation of SIAK and KTP-el is the support of Local Government of Pesawaran Regency and partners in internet network facility. The obstacles found in this study were limited and lack of human resource upgrades, lack of funding, inadequate physical facilities, the existence of people who do not care, the centralization of validation and deletion of the KTP-el database and the availability of ID card form. As for the quality of public services of the five existing indicators, people feel satisfied on the indicators of responsiveness, assurance and empathy. On the physical and the reliability aspect, people have not satisfied yet.

Key words: Implementation, Public Services Quality, SIAK and KTP-el

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran)

Oleh

OKKE WIJAYANTI

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan bagian dari penyelenggaraan administrasi kependudukan. Tujuan dari SIAK dan KTP-el adalah meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan, menjamin ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi SIAK dan KTP-el, faktor yang mempengaruhi serta menganalisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil dari penelitian, menunjukkan bahwa dari empat indikator implementasi yang digunakan tiga diantaranya sudah tercapai, yaitu pada indikator komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi. Sedangkan satu indikator yaitu sumber daya belum tercapai. Faktor pendukung dalam implementasi SIAK dan KTP-el adalah adanya dukungan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran dan mitra kerja dalam fasilitas jaringan internet. Hambatannya adalah keterbatasan dan kurang *upgrade* SDM, minimnya dana, fasilitas fisik belum memadai, adanya masyarakat yang masih tidak peduli, sentralisasi validasi dan penghapusan database KTP-el dan kekosongan blanko KTP-el. Adapun dalam kualitas pelayanan publik dari lima indikator yang ada, bahwa masyarakat merasa puas pada indikator aspek daya tanggap, jaminan dan empati. Pada indikator aspek fisik dan reliabilitas masyarakat masih belum merasa puas.

Kata Kunci: Implementasi, Kualitas Pelayanan Publik, SIAK dan KTP-el

**RESOLUSI KONFLIK AGRARIA
DI KAWASAN REGISTER 45 SUNGAI BUAYA
(Studi Desa Talang Batu Kecamatan Mesuji Timur Kabupaten Mesuji)**

**Oleh
Defita Selviani**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK
(KTP-el) DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Pesawaran)

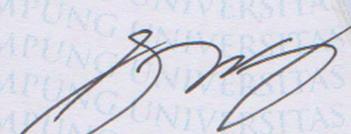
Nama Mahasiswa : **Okke Wijayanti**

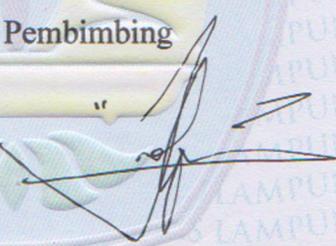
No. Pokok Mahasiswa : 1316041051

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

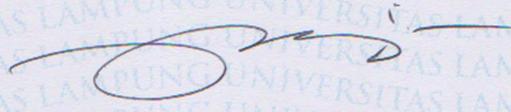
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.PA.
NIP 19810628 200501 1 003

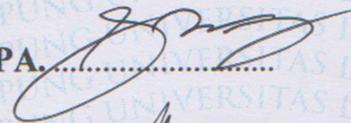

Izzul Fatchu Reza, S.A.N., M.PA.
NIP

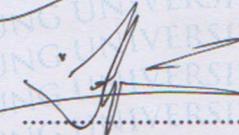
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

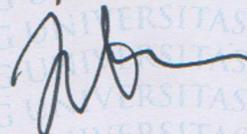

Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP 19691103 200112 1 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.P.A.**.....

Sekretaris : **Izzul Fatchu Reza, S.A.N., M.P.A.**.....

Penguji Utama : **Dr. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A.**.....

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **27 Juli 2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandar Lampung, 25 Juli 2017



Okke Wijayanti
NPM. 1316041051

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Okke Wijayanti, lahir di Kaliwungu, pada tanggal 04 Oktober 1994. Penulis merupakan anak keempat dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Miskiyono dan Ibu Sutrias Puryani. Pendidikan formal yang telah ditempuh penulis yaitu dimulai pendidikan di TK Fransiskus Kalirejo diselesaikan pada Tahun 2001. Selanjutnya, penulis telah menempuh pendidikan di SD Fransiskus Kalirejo yang diselesaikan pada Tahun 2007. Penulis melanjutkan ke tingkat selanjutnya yaitu di SMP Negeri 1 Kalirejo selesai pada Tahun 2010. Setelah itu, penulis meneruskan pendidikan di SMA Negeri 1 Kalirejo pada Tahun 2013.

Pada Tahun 2013, Penulis terdaftar sebagai Mahasiswi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN. Penulis tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA) dan menjabat sebagai Kepala Bidang Rumah Tangga Organisasi (RTO) Periode Kepengurusan 2015/ 2016. Pada Januari 2016, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tematik di Desa Kibang Pacing, Kecamatan Menggala Timur, Kabupaten Tulang Bawang selama 60 Hari.

MOTTO

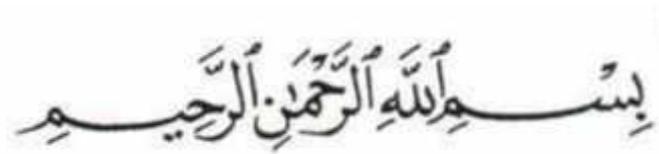
“Cara untuk menjadi didepan adalah memulainya sekarang. Jika memulai sekarang, tahun depan anda akan tahu banyak hal yang sekarang tidak diketahui, dan anda tak akan mengetahui masa depan jika anda menunggu-nunggu”
(Nabi Muhammad SAW)

“Manusia tidak merancang untuk gagal, mereka gagal untuk merancang”
(William J. Siegel)

“Kemalasanmu sekarang, kelak akan menjadi penyakit akutmu”
(Okke Wijayanti)

“Kesuksesan hanya dapat diraih dengan upaya dan usaha berikut doa, jikalau kamu memiliki niat sedikit untuk bermalasan jangan harap untuk pasrah pada nasib, karena nasib manusia tidak akan berubah tanpa adanya suatu usaha”
(Okke Wijayanti)

PERSEMBAHAN



Dengan menyebut nama ALLAH SWT

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, kupersembahkan karya kecil dan sederhana ini untuk:

Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Miskiyono dan Ibu Sutrias Puryani, dan kakak-kakakku tersayang Prastowo Arief Putranto, Yoki Ingarjati Kusuma dan Rezki Chindra Saptama. Terimakasih atas ketulusan hati dalam memberikan cinta, kasih sayang, doa, motivasi, dukungan moril, semangat serta pengorbanannya selama ini untuk keberhasilanku.

Sahabat-sahabat tercinta dan Teman-teman seperjuanganku

Para Pendidik Pembangun Insan Cendikia Yang Ku-Hormati

Almamater Tercinta, Universitas Lampung

SANWACANA

Assalaamu'alaikum, Wr.Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang tiada henti tercurahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran)”**. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara pada jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis menyadari keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sehingga skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan berupa pengarahan, bimbingan, dan kerja sama semua pihak yang telah turut membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah menciptakan seluruh alam semesta berupa isinya, dengan rasa syukur selalu kpuanjatkan atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya.

2. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.P.A., selaku dosen Pembimbing I yang selalu bersedia untuk meluangkan banyak waktu, tenaga, pikiran, motivasi serta bimbingan kepada penulis dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Terimakasih banyak kepada bapak, semoga segala keikhlasan dan ketulusan bapak dalam mendidik saya selama ini mendapatkan berkah dari Allah SWT.
3. Bapak Izzul Fatchu Reza, S.A.N., M.P.A., selaku dosen Pembimbing II yang senantiasa selalu bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, kemudahan, saran, kritik, motivasi dan mendengarkan keluhan penulis dalam penulisan skripsi ini dari awal hingga akhir penyusunan. Terimakasih banyak pak, semoga segala keikhlasan dan ketulusan bapak dalam membimbing dan mendidik saya selama ini mendapatkan keberkahan yang melimpah dari Allah SWT.
4. Ibu Intan Fitri Meutia, M.A., Ph.D., selaku dosen Pembahas yang telah bersedia untuk banyak memberikan saran serta masukan yang sangat berharga dan membimbing kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak kepada ibu, semoga keikhlasan dan ketulusan ibu dalam mendidik saya selama ini mendapatkan keberkahan selalu dari Allah SWT.
5. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, fikiran, saran dan bimbingan kepada penulis.
6. Bapak Dr. Syarief Makhya, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

7. Bapak Dr. Noverman Duadji, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
8. Ibu Meiliyana, M.A., selaku Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung yang pernah menjadi dosen Pembimbing Akademik penulis. Terimakasih ibu telah bersedia membimbing dan meluangkan waktunya, pengarahan, saran dan tenaga kepada penulis. Semoga keikhlasan dan ketulusan ibu dalam mendidik saya selama ini mendapatkan keberkahan dari Allah SWT, dan diperlancar dalam pendidikan S3-nya.
9. Dosen-dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung, Prof Yuli, Pak Dedy, Pak Simon, Pak Bambang, Pak Nana, Pak Noverman, Pak Eko, Pak Syamsul, Pak Izzul, Ibu Yayuk, Ibu Meli, Ibu Intan, Ibu Dian, Ibu Selvi, Ibu Dewi, Ibu Novita, Ibu Devi, dan Ibu Ita. Terimakasih banyak telah membantu penulis serta begitu banyak mengajarkan serta menyalurkan ilmu dan wawasan yang sangat bermanfaat dan berharga kepada penulis, jasa-jasa mulia kalian terus melekat pada diri penulis semoga selalu terhitung amal yang tidak akan pernah terputus hingga akhir nanti. Aamiin.
10. Ibu Nur'aini dan Bapak Azhari sebagai staf jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu sabar dalam memberikan pelayanan dan membantu penulis terkait administrasi yang berkaitan dengan penyusunan skripsi.
11. Segenap informan penelitian yaitu Bapak Drs. Bunyamin, Bapak Saipul Bahri, S.Kom dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dan masyarakat Kabupaten Pesawaran yang telah memberikan

izin penelitian serta meluangkan waktunya untuk memberikan informasi, data, masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

12. Terimakasih banyak kepada Bapakku Miskiyono dan ibuku Sutrias Puryani yang amat sangat kucintai, kakak-kakakku tersayang Mas Pras, Mas Yoki dan Mas Indra, serta Mbak Yani, Mbak Nita, dan Mbak Lilis yang sudah melengkapi keluargaku menjadi kakak perempuanku. Juga tidak lupa keponakan-keponakan bulek yang selalu bikin kangen Wisnu, Aryo, Radit dan Kahla. Terimakasih merupakan ucapan yang tidak seimbang dengan yang telah diberikan oleh kalian kepadaku, tiada henti selalu memberikan doa, dukungan, semangat, motivasi dan kasih sayang.
13. Terimakasih untuk sahabat-sahabat penulis selama diperantauan, yang kebetulan kita anak rantau semua. Chili: Septiya Andri Astuti (emak tapi maunya dipanggil oenni), jelas banget emak-emak dengan sikapnya yang suka ngomel tapi paling sabar diantara kami, selalu mengalah dalam segala hal, dewasa, kita seumuran tapi selalu kamu yang dituakan sep, kenapa ya? Makasih sep udah jadi teman aku dari maba sampai akhirnya kita dipersatukan sekosan bareng, pulang kampung bareng walau motoran sendiri-sendiri dan pisah diperempatan. Yang juga paling berpengalaman soal percintaan karena punya mantan paling banyak diantara kita, pasrahan kalau dikongek, sayangnya susah move on padahal udah disakitin terus kan sep, legowo bener emang kawan. Ghina Ulfaridha (si gendut karena badannya), pasangan boncengan motor yang pas gendut ketemu kurus, ghina juga orang yang paling baik pokoknya baik-baiknya umat sama ghina ini terus paling pasrah buat diapa-apain karena nggak pernah marah

kalau dijahatin juga dinakalin. Maunya kurus tapi ngga ada usaha buat diet, emang payah ghina ini. Uki Setiani (kibo) orang yang susah ditebak, kadang mendadak suka bete, tapi memiliki sisi positif yang luar biasa dengan sangat baik, perhatian, suka ngingetin sholat. Uki ini kalau diajakin kemana-mana yang paling semangat, kecuali jajan tapi ya. Kik suaramu khas banget udah kayak toa, kalau orangnya belum keliatan kadangan suaranya udah kedengeran dulu, ingatlah dirimu itu wanita ya ki semoga mimpi nya cepat terkabul berjodoh dengan abang. Uun Nuraini (yuyun) dengan nasihatnya sebagai alarm buat penulis baik itu dalam hal sikap dan agama selalu bersedia mengingatkan jam sholat tepat waktu. Paling pandai mengajari dalam hal perkuliahan dan bersedia buat memberitahu kalau temannya nggak ngerti. Uun ini emaknya angkatan tapi kalau di chili dia malah jadi anak asuhnya Septiya, kenapa gitu un? Baik-baik ya un jaga kesehatan jangan sering-sering masuk Rumah Sakit Urip. Kesy Elisabeth (key) pemilik suara merdu, bisa main alat musik pula lengkap amat ya key kok nggak jadi musisi aja jago bahasa inggris juga. Punya sisi perhatian yang terpendam, gokil kalau ketawa udah nggak kekontrol bahagia hari-harinya. Yulia Artha cewek cantik dengan fans lakinya yang banyak tapi selalu dicuekin. Artha ini temen yang paling baik dan sabar banget tapi kadangan suka lola, takut, dan suka cemas. Paling tertutup juga diantara kita, jarang curhat soal cinta-cintaan apa harus kutanyain dulu nih ta. Defita Selviani (bogel) yang paling kecil diantara kita, paling beruntung punya pacar sendiri, orang yang paling nyelow dan nggak mau ambil pusing, kayaknya hidup dia ini

yang paling nggak punya beban diantara kami. Defita ini punya kebiasaan sendawa kayak naga ada apinya dan menggelegar suaranya, kurangin dep serem kawan disampingnya. Pokoknya terimakasih banyak kuucapkan untuk kalian, atas segala bantuan, canda tawa, doa, semangat dan motivasi. Hari-hari bersama kalian diperantauan tidak terasa karena hangatnya rasa kebersamaan kita seperti keluarga dirumah. Penulis sangat bangga punya sahabat sekaligus saudara seperti kalian, yuk sama-sama semangat mengejar mimpi dan cita-cita kita ya gadis perantau, chilli!

14. Terimakasih juga buat sahabat penulis “Pringsewu-Kalirejo Squad”, Lela Septiani, Sidik Aryono dan Septiya Andri Astuti yang kadang selalu bersama menemani setiap perjalanan pulang dan berangkat dari kampung halaman menuju kampus tiap minggunya. Temen main di Pringsewu sampai dikira penulis ini orang Pringsewu, padahal bukan. Semangat ya lel, uncle, sep sukses buat kita semua mengejar cita-cita dan mimpi kita buat membanggakan orangtua kita.
15. Penghuni kosdik yang biasa disebut Basecamp 758, buat pemiliknya: Sidik Aryono (uncle) pemilik kosdik, Dinda Saputra (adnid) pemilik kosdin, Muhammad Leo Andika Chandra (leolex) pemilik kosle. Serta buat para anak asuhnya uncle, Pindo Riski Saputra (dedek endo), Zulham Effendi (njudi caling), Adi Suryo Gumilar (gugum), Ari Ismarangga (balur), Hafiz Ramadhan (ambon), Dhimas Cahyo Pratama (samid), Rahmad Galih Rissadi (item), Hendro Saputra (ndro) terimakasih banyak telah menjadi sahabat, teman yang susah senang bareng, selalu memberikan canda tawa, dan selalu bersedia direpotin sama kami. Kosan kalian yang selalu

membuka pintu walaupun sering banget main tapi nggak pernah bosan padahal ketemu terus. Terimakasih tiada henti kuucapkan sama kalian yang sudah menjadi keluarga terhangat disini. semangat berjuang ma bro!

16. Keluarga Besar “Alas Menara” Zikri, Ade, Adi, Agnes, Edo, Fajar, Andan, Anggi, Arinta, Asti, Ayu Krui, Ayu Mira, Ayuwe, Cici, Eci, Desti, Emon, Decil, Devi, Dewi, Dhimas, Dinda, Uyis, Dwi, Eka, Ellyza, Elva, Fela, Ghina, Ghozie, Gibran, Isti, Hafiz, Hendri, Hendro, Tika, Kesyy, Khaidir, Laras, Lela, Sasa, Hasby, Leo, Meilika, Iqbal, Nanda, Neldi, Nca, Nita, Oca, Panji, Pindo, Yoga, Yogi, Galih, Ratu, Resghi, Respaty, Revardo, Rico, Rindu, Riska, Mala, Septiya, Sidik, Silvia, Uci, Syntia, Topik, Tiara, Tulfa, Uki, Umar, Uun, Vania, Wahyu, Wiza, Wulan, Artha, Zulham, Pepah, Ari, Arief, Tongba, Sedy, Defita, Dewi Agustini, Fitri, Luse, Hendriko, Jita, Dilla, Maya, Meylani, Okta, Pepy, Rahma, Kiana, Ala, Kartika Raihana. Dari awal menjadi maba Alasmenara berjumlah 101 orang, seiring berjalannya semester sekarang hanya tinggal 85 orang. Penulis mengucapkan terimakasih atas kebersamaan dan kekompakan yang telah kita ciptakan dan suatu kebahagiaan telah bertemu kalian.

17. Abang-abang dan mbak-mbak Himagara Mbak Vike, Mbak Umay, Mbak Novi, Mba Dila, Mbak Nisul, Mbak Dwini, Mbak Dara, Mbak Purnama, Mbak Sherly, Mbak Yuyun, Bang Nadiril, Bang Aris, Bang Sholeh, Bang Eko, Bang Joe, Bang Akbar Gembul, Bang Bery, Bang Bayu, Bang Uda, Bang Cibi, Bang Mamat, Bang Taufik, Bang Kiki, Bang Denish, Bang Datas, Bang Satria, Bang Tripang, Bang Irlan, Bang Oji, Bang Samsu, Bang Aden, Bang Ridho, Bang Beg, Bang Abil, Bang Hepsa, Bang Loy,

Bang Ali yang selalu memberikan masukan tentang himagara dan perkuliahan terimakasih atas wawasannya. Dan untuk keluarga besar Himagara, Alaska (2016), Atlantik (2015), Gelas Antik (2014), Ampera (2012), Anti Mapia (2011), Adu Selon (2010) dan seluruh angkatan yang ada semoga kekeluargaan kita tidak hanya terbatas di kampus.

18. Sahabat kepengurusan HIMAGARA periode 2015/2016, Sidik Aryono, Pindo Riski Saputra, Uun Nur'aini, Uki Setiani, Zulham Effendi Putra, Dinda Saputra, Desti Eka Rahmawati, M. Leo Andika Chandra, A. Zikrillah Fathoni, Hendro Saputra, Ghina Ulfaridha, Bj Sedy Pratama, Arinta Fitriani Agnes, Septiya Andri Astuti, Tiara Novita, dan Rindu Nova, kalian semua adalah orang-orang terpilih, terimakasih untuk ilmu, serta pengalaman organisasi yang telah diberikan, semoga kedepannya kita dapat menjadi bagian dari orang-orang memimpin.
19. Sahabat Choro Ima Nuriana, Elawita Meisari, Nani Oktiyawati, Annisa Ulkhoiriyah, dan Putri Nugraheni. Terimakasih sahabat ternyamanku dari SMP bareng yang sekarang sudah mulai pada berkarir, canda tawa kalian serta nasihat yang diberikan meskipun jarang ketemu bisa setahun sekali. But, semangat, kita harus jadi wanita karir ya ma luvv!
20. Sahabat Gopest SMA, Ahmad Khoeroni, Putri Ayu Yunita, dan Tri Tunggal Dewi. Terimakasih atas kesetiannya mau berteman dengan penulis sampai sekarang bersedia memberikan motivasi, saran, dan nasihatnya kalian sahabatku dan saudaraku. Semangat meraih cita-cita kita ya cu!

21. Temen-temen KKN Desa Kibang Pacing Kecamatan Menggala Timur Kabupaten Tulang Bawang, Ivan Bangkit Priambodo, Nur Hidayat, Rizka Devi Anggita, Marissa Herani Praja, Nova Novianti, dan Bella Chyntia. Walaupun kita awalnya nggak kenal karena beda jurusan tetapi pengalaman bersama kalian di desa orang menjadi pembelajaran bagi penulis yang tidak akan terlupakan dimana kita panas-panasan main ke rawa. Terimakasih untuk kesan-kesannya selama 60 hari yang sangat berharga dan tentunya tidak akan kulupakan.
22. Terimakasih kuucapkan untuk semua pihak yang membantu dalam proses penyusunan skripsi ini tanpa terkecuali, yang tidak dapat ditulis satu persatu, memberikan doa, dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya sederhana ini.

Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi kita semua dan pihak-pihak lain yang membutuhkan terutama bagi penulis. Saran dan kritik yang bersifat membangun akan selalu diharapkan. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih, semoga Allah SWT memberikan perlindungan dan kebaikan bagi kita semua serta semoga tali silaturahmi diantara kita tetap terjaga dan dapat dipertemukan kembali dalam keridhoan-Nya. Aamiin Yaa Rabbal'alamin.

Bandar Lampung, 27 Juli 2017
Penulis,

Okke Wijayanti

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR SINGKATAN	vii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
II. TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Tinjauan Tentang Kebijakan Publik.....	14
1. Pengertian Tentang Kebijakan Publik	14
2. Proses Kebijakan Publik.....	16
B. Tinjauan Tentang Implementasi Kebijakan Publik.....	16
1. Pengertian Tentang Implementasi Kebijakan Publik	16
2. Model-Model Implementasi Kebijakan Publik	19
2.1 Model George C. Edward III (1980)	19
2.2 Model Merilee S. Grindle (1980)	27
2.3 Model Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975).....	28
C. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik	31
1. Pengertian Kualitas.....	31
2. Pengertian Pelayanan yang Berkualitas.....	32
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	34
D. Tinjauan Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	37
1. Pengertian Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.....	37
2. Manfaat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.....	38
3. Unsur Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	38

4. Kelebihan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	39
5. Komponen Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	40
E. Tinjauan Tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik.....	43
1. Pengertian Tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik	43
2. Fungsi Kartu Tanda Penduduk Elektronik	44
3. Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik	45
F. Keaslian Penelitian	46
G. Kerangka Pikir.....	53
III. METODE PENELITIAN	58
A. Tipe dan Pendekatan Penelitian	58
B. Fokus Penelitian	59
C. Lokasi Penelitian	62
D. Jenis dan Sumber Data	63
E. Teknik Pengumpulan Data	65
F. Teknik Analisis Data	67
G. Teknik Keabsahan Data	68
IV. GAMBARAN UMUM	71
A. Gambaran Umum Kabupaten Pesawaran.....	71
1. Letak Geografis	71
2. Kondisi Administratif.....	72
3. Demografi.....	72
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.....	75
1. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.....	75
2. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.....	76
3. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	78
4. Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	79
5. Maklumat Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.....	80
V. Hasil dan Pembahasan	81
A. Hasil Penelitian	81
1. Implementasi SIAK dan KTP-el dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.....	81
a. Komunikasi.....	82
b. Sumber Daya.....	91
c. Disposisi.....	98
d. Struktur Birokrasi	100

2. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Implementasi SIAK dan KTP-el Dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	104
a. Faktor Pendukung	104
b. Faktor Penghambat	107
3. Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam Pelaksanaan SIAK dan KTP-el Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	113
a. Aspek Fisik (<i>tangible</i>)	114
b. Aspek Reliabilitas (<i>reliability</i>).....	116
c. Aspek Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	118
d. Aspek Jaminan (<i>assurance</i>).....	120
e. Aspek Empati (<i>empathy</i>)	121
B. Pembahasan	124
1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran yang Diukur dengan 4 variabel yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi	127
a. Komunikasi	127
b. Sumber Daya.....	130
c. Disposisi.....	133
d. Struktur Birokrasi	134
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi SIAK dan KTP-el Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	136
a. Faktor Pendukung	136
b. Faktor Penghambat	137
3. Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam Pelaksanaan SIAK dan KTP-el Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat	143
a. Aspek Fisik (<i>Tangible</i>)	144
b. Aspek Reliabilitas (<i>Reliability</i>).....	145
c. Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	146
d. Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>).....	147
e. Aspek Empati (<i>Empathy</i>).....	148
VI. Kesimpulan dan Saran	151
A. Kesimpulan.....	151
B. Saran.....	155
DAFTAR PUSTAKA	157

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Matriks Perbandingan Penelitian	50
Tabel 2. Informan Penelitian.....	64
Tabel 3. Dokumen-Dokumen Pendukung Penelitian.....	65
Tabel 4. Jumlah Penduduk Kabupaten Pesawaran Semester II 2016	73
Tabel 5 Jumlah Penduduk Wajib KTP Menurut Jenis Kelamin Kabupaten Pesawaran SMT II 2016	88
Tabel 6. Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.....	92
Tabel 7. Data Sarana dan Prasarana SIAK dan KTP-el	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Faktor Penentu Implementasi Menurut Edwards III.....	27
Gambar 2. Model Implementasi Menurut Van Meter dan Van Horn.....	30
Gambar 3. Kerangka Pikir.....	57
Gambar 4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.....	78
Gambar 5. Sosialisasi <i>Output</i> SIAK dan KTP-el.....	85
Gambar 6. Papan Reklame Sosialisasi dari Disdukcapil Kabupaten Pesawaran.....	86
Gambar 7. Papan Reklame Sosialisasi dari Disdukcapil Kabupaten Pesawaran.....	87
Gambar 8. Alur Pelayanan Dokumentasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.....	89
Gambar 9. Proses Pembuatan KTP-el.....	90
Gambar 10. Peralatan Komputer Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.....	96
Gambar 11. Struktur Organisasi.....	102

DAFTAR SINGKATAN

1. ADB = Administrator Database
2. APBD = Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
3. APBN = Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
4. BPS = Badan Pusat Statistik
5. DAU = Dana Alokasi Umum
6. Disdukcapil = Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7. DPR RI = Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
8. Jebol = Jemput Bola
9. Kabid = Kepala Bidang
10. Kemendagri = Kementerian Dalam Negeri
11. KK = Kartu Keluarga
12. KTP = Kartu Tanda Penduduk
13. KTP-el = Kartu Tanda Penduduk Elektronik
14. NIK = Nomor Induk Kependudukan
15. Permendagri = Peraturan Menteri Dalam Negeri
16. PIAK = Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
17. PNS = Pegawai Negeri Sipil
18. P3A = Pengangkatan, Pengesahan, Pengakuan Anak
19. SDM = Sumber Daya Manusia
20. SIAK = Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
21. SIM = Sistem Informasi Manajemen
22. SIMSP = Sistem Informasi Manajemen Sektor Publik
23. SKPD = Satuan Kerja Perangkat Daerah
24. SOP = *Standard Operating Procedures*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang memiliki jumlah penduduk yang sangat besar berdasarkan data Badan Pusat Statistik Nasional Tahun 2015 sebanyak 255,4 juta jiwa. Selain itu, Indonesia juga merupakan negara berkepulauan yang menjadikan persebaran penduduk di Indonesia tidak merata. Persebaran penduduk yang tidak merata kerap kali memicu adanya permasalahan yang mendesak pemerintah untuk mengambil langkah sebuah kebijakan. (<https://www.indonesia-investment.com/id/budaya/penduduk/item67> diakses pada tanggal 5 Januari 2017 pukul 10.06 WIB)

Tingkat pertumbuhan jumlah penduduk yang semakin besar dengan persebaran yang tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk juga menjadi permasalahan yang 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 paling bawah terkait dengan mengumpulkan dan menjamin ketersediaan data kependudukan secara akurat dan lengkap sesuai

yang dibutuhkan dalam rangka memenuhi informasi mengenai kependudukan untuk merumuskan suatu kebijakan.

Dewasa ini, dengan semakin pesatnya teknologi informasi dan komunikasi tentunya sangat memudahkan manusia untuk dapat melaksanakan segala aktivitasnya secara efektif dan efisien. Teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hampir semua aspek kehidupan manusia, baik pada sektor ekonomi, sosial budaya, kemasyarakatan dan tidak terkecuali pada sektor pemerintahan. Hal ini sangat mendukung berbagai macam kegiatan pemerintahan, termasuk dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah berusaha untuk memperoleh data tentang kependudukan secara akurat dan lengkap dengan pemanfaatan media elektronik untuk mampu membuat pemetaan yang tepat guna menanggulangi permasalahan kependudukan.

Setiap Pemerintah kabupaten/ kota diwajibkan untuk melaksanakan kebijakan Nasional terkait dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, tidak terkecuali halnya dengan Pemerintah Kabupaten Pesawaran. Tujuan dari Undang-Undang tersebut tidak lain dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan, menjamin ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan.

Kabupaten Pesawaran merupakan sebuah daerah kabupaten definitif yang baru saja memekarkan dirinya secara resmi pada Tanggal 2 November Tahun 2007 berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Pesawaran di Provinsi Lampung dengan tujuh wilayah kecamatan, yaitu: Kecamatan Gedong Tataan, Kecamatan Negeri Katon, Kecamatan Tegineneng, Kecamatan Way Lima, Kecamatan Padang Cermin, Kecamatan Punduh Pedada dan Kecamatan Kedondong. Hingga sekarang, jumlah kecamatan di Kabupaten Pesawaran telah mengalami penambahan empat kecamatan, yaitu: Kecamatan Marga Punduh, Kecamatan Way Khilau, Kecamatan Way Ratai dan Kecamatan Teluk Pandan. Sehingga total kecamatan di Kabupaten Pesawaran menjadi 11 kecamatan. Berdasarkan data sensus jumlah penduduk Tahun 2010 yang dilakukan Badan Pusat Statistik Kabupaten Pesawaran, Kabupaten Pesawaran memiliki jumlah penduduk 398.848 jiwa yang setiap tahunnya mengalami perubahan. (www.pesawarankab.go.id/halaman-2-sejarah-kabupaten-pesawaran.html diakses pada tanggal 11 November 2016 pukul 09.45 WIB)

Berdasarkan landasan hukum secara Nasional, Kabupaten Pesawaran dalam menjalankan administrasi kependudukan juga memiliki dasar hukum yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 26 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan guna mendukung tertib administrasi kependudukan didaerah tersebut. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sangat berperan dalam menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang kemudian disingkat dengan SIAK dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang sejak diundangkan Undang-Undang Nomor

24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang semula penyebutannya E-KTP kemudian menjadi KTP-el.

SIAK merupakan suatu sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan pada instansi dan penyelenggara sebagai satu kesatuan berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus. Tujuannya untuk menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapailah tertib administrasi serta membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah kabupaten/ kota khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pesawaran dalam menyelenggarakan pelayanan publik bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam hal ini, untuk melaksanakan SIAK 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, yaitu: Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Surat Pindah, Surat Datang, dan lain sebagainya.

SIAK juga termasuk dalam bagian Sistem Informasi Manajemen Sektor Publik (SIMSP) yang dioperasikan secara terstruktur oleh pemerintah yang tentunya memudahkan tugas dari pemerintahan dalam hal memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. SIAK yang dioperasikan oleh Disdukcapil Kabupaten

Pesawaran guna melayani kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk masyarakat Pesawaran menjadi lebih mudah dan lebih cepat untuk mendapatkan informasi terkait data kependudukan.

Sedangkan, KTP-el merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi Cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana dan penyelenggara. Penerapan KTP-el yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya *database* kependudukan di kabupaten/ kota, provinsi maupun *database* kependudukan secara Nasional. Melalui penerapan KTP-el maka setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki KTP-el lebih dari satu dan/ atau dipalsukan KTP-elnya, mengingat KTP-el tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari dari penduduk. Dalam hal ini, untuk pelaksanaan KTP-el salah satunya diatur sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Pelaksanaan KTP-el mulai diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Pesawaran sejak Tahun 2012 mengikuti Surat Edaran dari Pemerintah Pusat, sementara mulai di sosialisasikan kepada masyarakat sejak Tahun 2011. Sebelumnya, KTP-el ini masuk dalam lingkup aplikasi SIAK untuk menerbitkan identitas penduduk yang kemudian disebut Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang mana

ketentuan pelayanan administrasi kependudukan dinilai masih sangat rumit bagi masyarakat karena memerlukan berkas pengantar dari tiap kelurahan dan dengan syarat berkas yang cukup banyak. Sejak KTP sudah tidak *dientry* oleh SIAK, maka sejak itu pula berubah menjadi KTP-el yang tentunya menggunakan aplikasi sendiri terpisah dengan SIAK dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih dan syarat dalam pelayanan administrasi kependudukan bagian KTP-el sangat memudahkan masyarakat. KTP-el tentunya dapat menjadi solusi dari adanya permasalahan kependudukan yang ada karena dengan adanya pengelolaan data secara *online* maka data penduduk dapat secara akurat, lengkap, mutakhir dalam rangka pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Setelah adanya SIAK dan KTP-el, Pemerintah Kabupaten Pesawaran tentu sangat terbantu untuk mendapatkan informasi mengenai jumlah kependudukan di Kabupaten Pesawaran. Untuk dapat mengetahui jumlah dari penduduk Kabupaten Pesawaran secara keseluruhan dapat dilakukan dengan sangat mudah mengingat media pengolah data melalui *server* jaringan internet. Berdasarkan *server* dari Disdukcapil Kabupaten Pesawaran, jumlah penduduk terbaru secara kumulatif hingga saat ini di Kabupaten Pesawaran yaitu kurang lebih 600.000 jiwa. Namun, setelah dilakukan penyaringan oleh Kementerian Dalam Negeri jumlah penduduk Kabupaten Pesawaran menjadi 545.725 jiwa (data tersebut berdasarkan jumlah penduduk Kabupaten Pesawaran Semester II (Periode Bulan 1 Juli-31 Desember Tahun 2016)). Data tersebut merupakan data dinamis yang sifatnya selalu berubah mengingat pertumbuhan jumlah penduduk yang selalu berubah-ubah dalam kurun waktu tertentu. Sementara

penduduk Kabupaten Pesawaran yang sudah melakukan perekaman KTP-el berdasarkan Data Agregat Kependudukan Perekaman KTP-el sampai tanggal 2 Maret 2017 yaitu dalam presentase sekitar 78,79 % (persen).

Namun demikian, dalam penyelenggaraan aplikasi SIAK dan KTP-el tentu tidak mudah mengingat pengelolaan data secara *online* sehingga membutuhkan dukungan koneksi jaringan internet ketika penduduk mendaftarkan dirinya. Menurut hasil wawancara pada Tanggal 15 September 2016 dengan Bapak Drs. Bunyamin selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data pada Disdukcapil Kabupaten Pesawaran terkait pengimplementasian SIAK, sebagai berikut.

“Pelaksanaan SIAK pada dasarnya didukung oleh komputer yang terkoneksi dengan jaringan internet yang baik (tidak lemah), bila koneksi internet lemah maka pelayanan administrasi kependudukan akan terganggu seperti pembuatan KTP-el berbasis NIK secara Nasional, KK, dan Akta Catatan Sipil berupa Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Pengangkatan Pengesahan dan Pengakuan atas Anak (P3A), dan lain sebagainya. Jika koneksi internet dalam sehari lemah maka pelayanan administrasi kependudukan akan sangat terganggu mengingat masyarakat Pesawaran yang mendaftarkan dirinya untuk administrasi kependudukan selalu ramai tiap harinya. Sehingga seperti perekaman KTP-el yang seharusnya dapat terselesaikan dalam waktu beberapa menit dapat juga terhambat akibat koneksi internet yang terputus. Belum lagi ditambah dengan pendukung dari sumber daya baik finansial dan non finansial seperti peralatan yang berperan pada pengaplikasian SIAK dan KTP-el seperti, komputer, percetakan blanko KTP-el dan printer yang perlu diremajakan karena usianya yang sudah lama. Suatu sistem ketika terus-terusan dipaksa untuk bekerja mengingat peralatan tersebut merupakan suatu mesin maka akan merasa lelah. Kemudian sumber daya manusia yang mengoperasikan aplikasi SIAK dan KTP-el masih sedikit yang sesuai pada kemampuannya dibidang teknologi informasi dan komunikasi.”

Pengolahan *database* kependudukan tentu tidak mudah jika tidak didukung dengan koneksi yang cepat mengingat koneksi tersebut menghubungkan komputer yang memiliki aplikasi SIAK dan KTP-el secara tersambung (*online*) selalu antara Disdukcapil kabupaten/ kota dengan Pusat. Mengingat pusat dari *database* kependudukan itu terdaftar pada *database* Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Kementerian Dalam Negeri sehingga penduduk yang telah terdaftar ke dalam SIAK dan KTP-el Disdukcapil kabupaten/ kota akan diakui secara negara. Dalam hal ini, yang membedakan KTP-el tidak dapat dikelola sendiri oleh setiap daerah sehingga data penduduk yang membuat KTP-el perlu dikirim langsung melalui *online* ke Kemendagri sebelum penerbitan KTP-el yang menjadi identitas melekat pada diri manusia seumur hidupnya dalam bentuk NIK pada KTP-el sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Melihat pelaksanaan SIAK dan KTP-el juga perlu didukung dengan peralatan yang memadai seperti keadaan komputer yang paling utama sebagai media penunjang implementasi SIAK dan KTP-el. Pada Disdukcapil Kabupaten Pesawaran peralatan yang mendukung SIAK dan KTP-el sangatlah perlu diremajakan karena usianya yang sudah lama. Maka, jika terjadi kerusakan tentunya akan menghambat jalannya pelayanan administrasi kependudukan.

Terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan pada Tanggal 15 September 2016 dengan Bapak Drs. Bunyamin selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data

Disdukcapil Kabupaten Pesawaran. Jika berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang seharusnya dalam pasal 25 dari segi sumber daya manusia sebagai Administrator *Database* (ADB) selaku *server* dan jaringan yang mengerti akan program SIAK dan KTP-el, pada Disdukcapil Kabupaten Pesawaran masih sangat kurang karena berdasarkan tugasnya seorang *server* dan jaringan yang mengelola SIAK dan KTP-el harus memiliki keterampilan dan kemampuan dibidang teknologi informasi dan/ atau manajemen informasi, memiliki pengetahuan konsep pemrograman dan penguasaan bahasa pemrograman dan menguasai konsep sistem manajemen hubungan *database*. Artinya, seorang ADB tidak hanya mengoperasikan aplikasi SIAK dan aplikasi KTP-el saja. Namun, juga bertugas sebagai teknisi peralatan pendukung SIAK apabila terjadi kendala pada mesin saat pengoperasian aplikasi SIAK dan KTP-el guna pelayanan administrasi kependudukan.

KTP-El pada pelaksanaannya Disdukcapil Kabupaten Pesawaran juga terjadi permasalahan dalam proses pencetakan KTP-El yang sedikit memakan waktu cukup lama akibat dari penemuan NIK ganda. Hal itu dikarenakan salah satu NIK ganda yang dimiliki warga bersangkutan harus terlebih dahulu dihapus. Sementara untuk proses penghapusan tersebut tidak dapat dilakukan pada tingkat daerah kabupaten/ kota melainkan langsung dilakukan dari pusat. Hal ini, tentunya menjadikan prosedur pelayanan kependudukan menjadi sedikit berbelit, mengingat kebutuhan masyarakat akan NIK menjadi terhambat dalam hal pemberian pelayanan publik. Pentingnya akan kebutuhan KTP-El bagi

penduduk dalam mendapatkan hak untuk diberikan pelayanan publik seperti, kesehatan, ekonomi, pendidikan, kemiskinan dan lain sebagainya. (https://www.rri.co.id/post/berita/227903/ruang_public/pencetakan_ektp_di_pesawaran_terkendala_nik_ganda.html diakses pada tanggal 27 Oktober 2016 pukul 21.21 WIB)

Penemuan identitas ganda atau data ganda yang dimiliki oleh penduduk disebabkan karena kurangnya pemahaman dari penduduk mengenai kegunaan NIK dalam KTP-El. Kurangnya pemahaman dari penduduk tertentu terjadi pada umumnya ketika salah satu penduduk sudah memiliki NIK di daerah lain tetapi ketika pindah ke Kabupaten Pesawaran ingin melakukan perekaman KTP-El atau KK kembali dengan tanpa surat pindah. Hal inilah yang menjadikan salah arti para penduduk sehingga menyebabkan adanya penemuan identitas ganda. Peran dari Disdukcapil Kabupaten Pesawaran sesungguhnya dalam hal sosialisasi terkait SIAK dan KTP-el sudah baik karena pada setiap tahunnya secara terjadwal melaksanakan sosialisasi di tiap-tiap kecamatan yang ada di Kabupaten Pesawaran, bahkan salah satunya memiliki inovasi dengan melakukan kegiatan Jemput Bola (Jebol) bagi masyarakat yang berada pada daerah yang sulit terjangkau, serta membuka pelayanan sentral yang juga membuka layanan saat ada acara-acara desa atau pameran. Inovasi ini menjadi bentuk kesungguhan dari implementor Disdukcapil Kabupaten Pesawaran untuk meratakan seluruh masyarakat di Kabupaten Pesawaran supaya tercatat dan terdaftar pada database kependudukan di pusat. Namun kembali lagi, permasalahan justru timbul dari masyarakat yang masih kurang paham akan hal

tersebut sehingga mengakibatkan masih saja muncul permasalahan identitas ganda.

Keadaan juga semakin rumit dengan keterbatasan blangko KTP-el sejak bulan September 2016 yang mulai dibatasi dan benar-benar terjadi kekosongan blangko KTP-el pada bulan Oktober 2016 hingga sekarang di Disdukcapil Kabupaten Pesawaran yang akibatnya dalam pelaksanaan pelayanan mulai kewalahan melayani masyarakat. Sementara antusias dari masyarakat yang semakin hari semakin banyak, padahal pemerintah pusat mengeluarkan Surat Edaran yang isinya pada Tanggal 30 September 2016 sebagai *deadline* dari pemrosesan KTP-El berakhir melakukan perekaman bagi para penduduk. Akibatnya jika belum melakukan perekaman KTP-El akan dihapus dari daftar kependudukan pada *database* pusat yang berimbas terhadap proses pemberian berbagai macam bentuk pelayanan publik dan hal tersebut akan memaksa aplikasi KTP-el untuk bekerja lebih keras. Hal ini juga mempengaruhi pelayanan ke masyarakat yang belum masuk daftar yang dapat dibantu oleh pemerintah sebagai penerima pelayanan publik. (<http://www.lampungtoday.com/go/today-news/pesawaran/11488-stok-blangko-kosong-disdukcapil-pesawaran-terpaksa-batasi-pembuatan-ktp-el.html> diakses pada tanggal 27 Oktober 2016 Pukul 22.36 WIB)

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)**

Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran).

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan judul penelitian, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran?
3. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) terhadap tingkat kepuasan masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.
3. Menganalisis kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan penambahan ilmu pengetahuan dalam Ilmu Administrasi Negara.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi bagi instansi terkait dalam implementasi SIAK dan KTP-el sebagai penilaian kualitas pelayanan publik serta bagi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Kebijakan Publik

1. Pengertian Tentang Kebijakan Publik

Pada dasarnya, terdapat banyak definisi mengenai apa yang dimaksud dengan kebijakan (*policy*). Setiap definisi tersebut memberikan penekanan arti yang berbeda-beda yang tentunya sesuai dengan pandangan setiap para ahli dengan latar belakang masing-masing yang berbeda-beda pula dalam mendefinisikannya.

Menurut Dye dalam Thoha (2008:107) bahwa “*Public Policy is whatever government choose to do or not to do*”, Kebijakan publik adalah apa pun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan ataupun untuk tidak dilakukan. Walaupun batasan yang diberikan oleh Dye ini dianggap agak tepat, namun batasan ini tidak cukup memberikan perbedaan yang jelas antara apa yang diputuskan oleh pemerintah untuk dilakukan dan apa yang sebenarnya dilakukan oleh pemerintah.

Menurut Easton dalam Thoha (1993:59-60), Kebijakan publik adalah alokasi nilai yang otoritatif untuk seluruh masyarakat akan tetapi hanya pemerintah lah yang dapat berbuat secara otoritatif untuk seluruh

masyarakat, dan semuanya yang dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau untuk tidak dikerjakan adalah hasil dari alokasi nilai-nilai tersebut.

Menurut Anderson dalam Subarsono (2006:2), mendefinisikan kebijakan publik sebagai kebijakan yang ditetapkan oleh badan-badan dan aparat pemerintah. Walaupun disadari bahwa kebijakan publik dapat dipengaruhi oleh para aktor dan faktor dari luar pemerintah.

Menurut Friedrich dalam Suharno (2013:4), Kebijakan publik adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Berdasarkan pengertian kebijakan publik dari para ahli, peneliti menyimpulkan pengertian kebijakan publik merupakan suatu tindakan-tindakan yang diputuskan oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan secara otoritatif untuk seluruh masyarakat guna mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan. Kebijakan publik yang ditetapkan oleh pemerintah dapat pula dipengaruhi oleh para aktor dan faktor dari luar pemerintah, namun tidak boleh bertentangan dengan nilai-nilai sosial di dalam masyarakat karena setiap yang dilakukan pemerintah harus memiliki tujuan dan mewujudkan sasaran yang tepat guna kepentingan masyarakat.

2. Proses Kebijakan Publik

Menurut Anderson dalam Subarsono (2006:12) sebagai pakar kebijakan publik menetapkan proses kebijakan publik, sebagai berikut:

- a. Formulasi masalah (*problem formulation*): Apa masalahnya? Apa yang membuat hal tersebut menjadi masalah kebijakan? Bagaimana masalah tersebut dapat masuk dalam agenda pemerintah?
- b. Formulasi kebijakan (*formulation*): Bagaimana mengembangkan pilihan-pilihan atau alternatif-alternatif untuk memecahkan masalah tersebut? Siapa saja yang berpartisipasi dalam formulasi kebijakan?
- c. Penentuan kebijakan (*adoption*): Bagaimana alternatif ditetapkan? Persyaratan atau kriteria seperti apa yang harus dipenuhi? Siapa yang akan melaksanakan kebijakan? Bagaimana proses atau strategi untuk melaksanakan kebijakan? Apa isi dari kebijakan yang telah ditetapkan?
- d. Implementasi (*implementation*): Siapa yang terlibat dalam implementasi kebijakan? Apa yang mereka kerjakan? Apa dampak dari isi kebijakan?
- e. Evaluasi (*evaluation*): Bagaimana tingkat keberhasilan atau dampak kebijakan diukur? Siapa yang mengevaluasi kebijakan? Apa konsekuensi dari adanya evaluasi kebijakan? Adakah tuntutan untuk melakukan perubahan atau pembatalan?

B. Tinjauan Tentang Implementasi Kebijakan Publik

1. Pengertian Tentang Implementasi Kebijakan Publik

Untuk dapat melaksanakan kebijakan yang sudah ada maka tahap selanjutnya perlu dilakukannya implementasi kebijakan. Implementasi

kebijakan merupakan tahap pelaksanaan program yang memiliki tujuan dan sasaran dalam formulasi kebijakan. Dalam mengimplementasikan suatu kebijakan tiap instansi dan pemerintah memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan program dan penggunaan anggaran untuk pelaksanaan kebijakan tersebut. Sebab implementasi kebijakan publik merupakan upaya pemerintah untuk melaksanakan salah satu tugas pokoknya yaitu memberikan pelayanan publik (*public services*).

Menurut Meter dan Horn dalam Wahab (2012:135), implementasi sebagai “*those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objective set fort in prior policy decision*” tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individual/ pejabat-pejabat atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan.

Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Wahab (2012:135), implementasi kebijakan adalah apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program diberlakukan atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan atau legislasi kebijakan publik, baik itu menyangkut usaha-usaha untuk memberikan dampak/ akibat tertentu pada masyarakat ataupun peristiwa-peristiwa.

Kamus Webster dalam Wahab (2012:135), pengertian implementasi dirumuskan secara pendek bahwa “*to implement*” (mengimplementasikan) berarti “*to provide the means for carrying out: to give practical effect to*”

(menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu: menimbulkan dampak/berakibat sesuatu).

Menurut Ripley dan Franklin dalam Winarno (2016:134), implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Istilah implementasi menunjukkan pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah.

Berdasarkan pengertian implementasi kebijakan menurut para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa pengertian implementasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah perumusan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah seperti menyangkut usaha-usaha yang memberikan dampak atau akibat tertentu pada masyarakat untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Suatu implementasi menjadi langkah yang sangat penting dalam proses pelaksanaan kebijakan, mengingat suatu kebijakan yang baik dilihat ketepatan dari sasaran kebijakan dirumuskan. Implementasi juga menjadi usaha-usaha pemerintah sebagai perumus kebijakan dan pengimplementasi kebijakan yang dapat saja bersifat sesuai dengan kebutuhan masyarakat bahkan sebaliknya.

2. Model-Model Implementasi Kebijakan Publik

2.1 Model George C. Edwards III (1980)

Dalam pandangan Edwards III dalam Subarsono (2006:90-92) Model ini mengemukakan ada 4 (empat) variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain, antara lain:

1. Komunikasi

Menurut Edward dalam Subarsono (2006:90-92) bahwa keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok dan sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

Adapun aspek-aspek lain dalam proses komunikasi kebijakan Menurut Edwards dalam Winarno (2016:157), yaitu:

a. Transmisi

Faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah

dikeluarkan. Hal ini tidak selalu merupakan proses yang langsung sebagaimana tampaknya. Banyak sekali ditemukan keputusan-keputusan tersebut diabaikan atau jika tidak demikian, sering kali terjadi kesalahpahaman terhadap keputusan-keputusan yang dikeluarkan.

b. Kejelasan

Faktor kedua yang dikemukakan Edwards adalah kejelasan. Jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Ketidakjelasan pesan komunikasi yang disampaikan berkenaan dengan implementasi kebijakan akan mendorong terjadinya interpretasi yang salah bahkan mungkin bertentangan dengan makna pesan awal. Namun, ketidakjelasan pesan komunikasi kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi.

c. Konsistensi

Faktor ketiga yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah konsistensi. Jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Walaupun perintah-perintah yang disampaikan kepada para pelaksana kebijakan mempunyai unsur kejelasan, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah

tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik.

Di sisi lain, perintah-perintah implementasi kebijakan yang tidak konsisten akan mendorong para pelaksana mengambil tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan. Bila hal ini terjadi, maka akan berakibat pada ketidakefektifan implementasi kebijakan karena tindakan yang sangat longgar besar kemungkinan tidak dapat digunakan untuk melaksanakan tujuan-tujuan kebijakan.

2. Sumber Daya

Berdasarkan pendapat Edward dalam Subarsono (2006:91) bahwa walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan implementasi maka tidak akan berjalan efektif. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

Sumber daya yang penting menurut Winarno (2016:161-166), meliputi:

a. Staf

Sumber daya yang paling penting dalam melaksanakan kebijakan adalah staf. Ada satu hal yang harus diingat adalah bahwa jumlah tidak selalu mempunyai efek positif bagi implementasi kebijakan.

Hal ini berarti bahwa jumlah staf yang banyak tidak secara otomatis mendorong implementasi yang berhasil. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kecakapan yang dimiliki oleh pegawai pemerintah ataupun staf, namun disisi lain kekurangan staf juga akan menimbulkan persoalan menyangkut implementasi kebijakan yang efektif. Para pelaksana juga harus memiliki keterampilan-keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan. Kurangnya personel yang terlatih dengan baik akan dapat menghambat pelaksanaan kebijakan-kebijakan yang menjangkau banyak pembaruan.

b. Informasi

Informasi merupakan sumber penting yang kedua dalam implementasi kebijakan. Informasi mempunyai dua bentuk yaitu, pertama informasi mengenai bagaimana melaksanakan kebijakan. Pelaksana-pelaksana perlu mengetahui apa yang dilakukan dan bagaimana mereka harus melakukannya. Jadi, pelaksana harus diberi petunjuk untuk melaksanakan kebijakan. Kedua, informasi adalah data tentang ketaatan personel-personel lain terhadap peraturan-peraturan pemerintah. Pelaksana-pelaksana harus mengetahui apakah orang-orang lain yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan mentaati Undang-Undang ataukah tidak.

c. Wewenang

Wewenang ini akan berbeda-beda dari satu program ke program yang lain serta mempunyai bentuk yang berbeda-beda. Dalam beberapa hal, suatu badan mempunyai wewenang yang terbatas atau kekurangan wewenang untuk melaksanakan suatu kebijakan dengan tepat. Bila wewenang formal tidak ada, atau sering disebut sebagai wewenang diatas kertas, seringkali disalah mengerti oleh para pengamat dengan wewenang yang efektif. Padahal keduanya memiliki perbedaan yang cukup substansial.

Wewenang diatas kertas atau wewenang formal adalah suatu hal sedangkan apakah wewenang tersebut digunakan secara efektif adalah hal lain. Dengan demikian, bisa saja terjadi suatu badan mempunyai wewenang formal yang besar namun tidak efektif dalam menggunakan wewenang tersebut.

d. Fasilitas

Fasilitas fisik bisa pula merupakan sumber-sumber penting dalam implementasi. Seorang pelaksana mungkin mempunyai staf yang memadai, mungkin memahami apa yang harus dilakukan dan mungkin mempunyai wewenang untuk melakukan tugasnya, tetapi tanpa bangunan sebagai kantor untuk melakukan koordinasi, tanpa perlengkapan, tanpa perbekalan, maka besar kemungkinan implementais yang direncanakan tidak akan berhasil.

3. Disposisi

Menurut Edward dalam Subarsono (2006:91) Pengertian disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementator, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementator memiliki disposisi yang maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

Menurut Edward dalam Winarno (2016:171), karakteristik atau watak dari para implementor dalam hal ini badan-badan birokrasi pemerintahan yang tentunya mungkin tidak dimiliki oleh badan-badan swasta, antara lain:

a. Badan- badan birokrasi pemerintah lebih bersifat homogen

Tingkah laku yang homogen ini berkembang karena model rekrutmen staf baru yang berlangsung secara selektif. Mereka yang tertarik bekerja dalam badan-badan pemerintah mendukung kebijakan yang dijalankan oleh badan-badan tersebut. Badan-badan seperti ini lebih memperkerjakan orang-orang yang mempunyai pikiran yang sama sehingga mendorong timbulnya suatu lingkungan yang secara relatif seragam dimana perbuatan kebijakan dilakukan.

b. Berkembangnya pandangan-pandangan parokial

Disamping rekrutmen personel yang mempunyai kesamaan pemikiran, aspek lain dari kehidupan organisasi membantu

perkembangan pandangan-pandangan parokial dikalangan birokrat.

Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi, menurut Edward dalam Winarno (2016:171), yaitu :

1. Pengangkatan birokrasi, kecenderungan pelaksana menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan. Hanya yang menjadi persoalan adalah bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat tinggi. Sehingga pemilihan dan pengangkatan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan.
2. Insentif, menurut Edwards salah satu tehnik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Oleh karena itu, pada umumnya orang bertindak menurut kepentingannya sendiri maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

4. Struktur Birokrasi

Menurut Edward dalam Subarsono (2006:92), struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*Standard Operating Procedures* atau SOP). Menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Menurut Edwards dalam Winarno (2016:177), ada dua karakteristik utama dari struktur birokrasi yaitu :

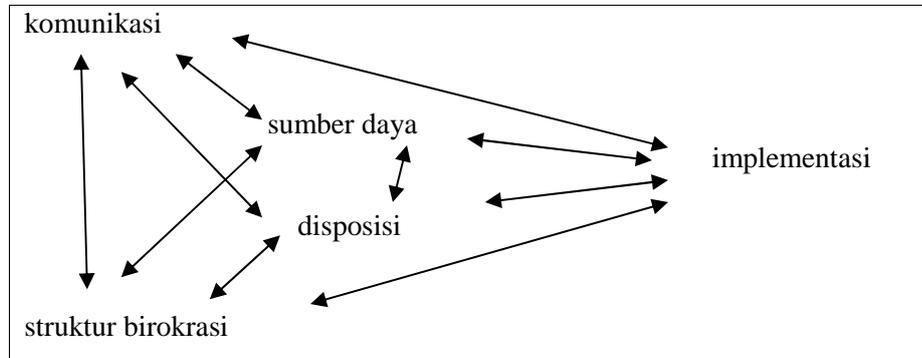
a. *Standard Operating Procedures* (SOP)

Prosedur-prosedur kerja ukuran dasarnya ini biasa dalam menanggulangi keadaan-keadaan umum digunakan dalam organisasi-organisasi publik dan swasta. Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia. Selain itu, SOP juga menyeragamkan tindakan-tindakan dari para pejabat dalam organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas, yang pada gilirannya dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan.

b. Fragmentasi Organisasi

Struktur birokrasi yang berpengaruh dalam pelaksanaan kebijakan adalah fragmentasi organisasi. Tanggung jawab bagi suatu

bidang kebijakan sering tersebar diantara beberapa organisasi, sering kali pula terjadi desentralisasi kekuasaan tersebut dilakukan secara radikal guna mencapai tujuan-tujuan kebijakan.



Sumber : Edward III dalam Subarsono, 2006 : 92

Gambar 1. Faktor Penentu Implementasi Menurut Edward III

2.2 Model Merilee S. Grindle (1980)

Keberhasilan implementasi menurut Grindle (1980) dalam Subarsono (2006:93-94), dipengaruhi oleh 2 variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel isi kebijakan mencakup:

- a. Se jauh mana kepentingan kelompok sasaran atau *target groups* termuat dalam isi kebijakan. Suatu kebijakan dalam pelaksanaannya pasti melibatkan banyak kepentingan, dan sejauh mana kepentingan-kepentingan tersebut membawa pengaruh terhadap implementasinya.
- b. Jenis dan manfaat yang diterima oleh *target groups*. Indikator ini dalam suatu kebijakan harus memberikan jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif dalam pengimplementasian kebijakan.

- c. Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan. Suatu program yang bertujuan mengubah sikap dan perilaku kelompok sasaran relatif lebih sulit diimplementasikan daripada program yang sekedar memberikan bantuan langsung.
- d. Apakah letak program sudah tepat. Proses pengambilan keputusan dalam suatu kebijakan memegang peranan penting dalam pelaksanaan kebijakan, oleh karena itu penempatan program yang tepat harus dibutuhkan.
- e. Apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implemenatormya dengan rinci. Keberhasilan kebijakan sangat dipengaruhi oleh pelaksana kebijakan yang kompeten dan kapabel.
- f. Apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai. Pelaksanaan suatu kebijakan juga harus didukung oleh sumberdaya yang mendukung pelaksanaan impementasi agar berjalan dengan baik.

Variabel lingkungan kebijakan mencakup:

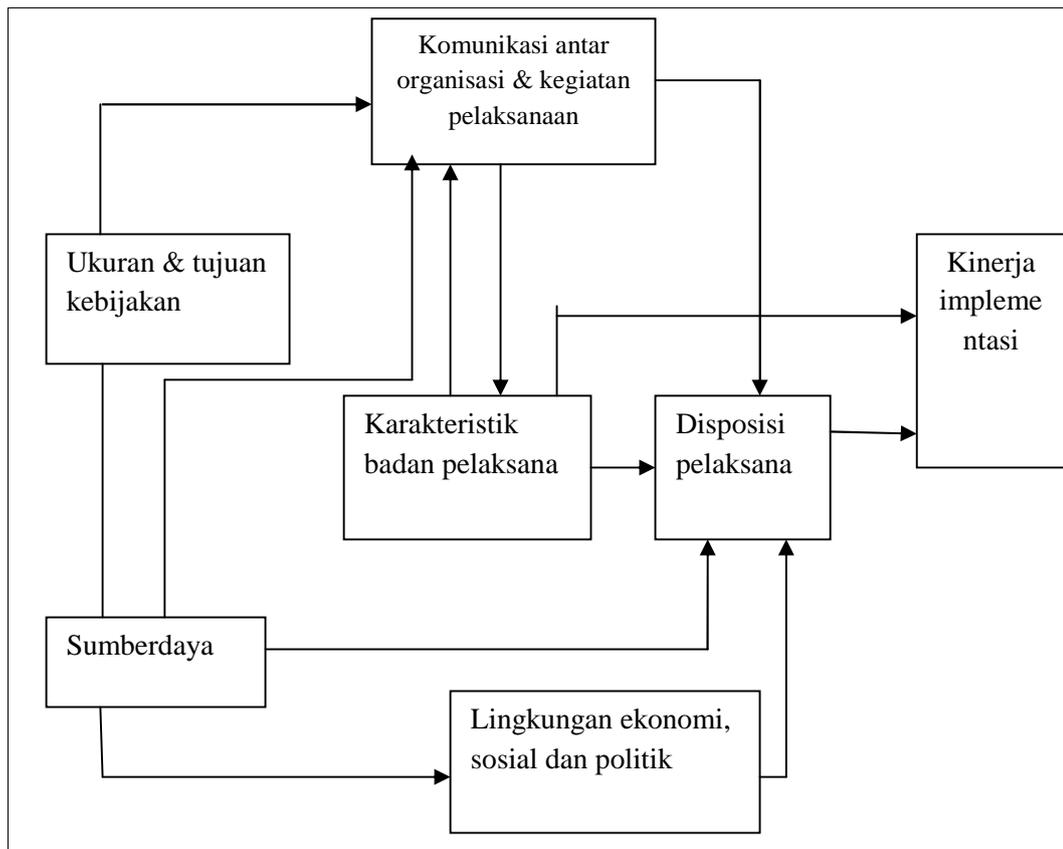
- a. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan;
- b. Karakteristik institusi dan rezim yang berkuasa;
- c. Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

2.3 Model Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975)

Menurut Meter dan Horn dalam Subarsono (2005:99-101) terdapat enam variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

1. Standar dan sasaran kebijakan. Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan. Apabila standar dan sasaran kebijakan kabur, maka akan terjadi multiinterpretasi dan mudah menimbulkan konflik di antara para agen implementasi.
2. Sumberdaya. Implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya baik sumberdaya manusia (*human resources*) maupun sumberdaya non-manusia (*non-human resources*).
3. Hubungan antar organisasi. Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.
4. Karakteristik agen pelaksana. Yang dimaksud karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan memengaruhi implementasi program.
5. Kondisi sosial, politik, dan ekonomi. Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan; sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan; karakteristik para partisipan, dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.
6. Disposisi implementor. Disposisi implementor ini mencakup tiga hal yang penting, yakni:

- a. Respon implementor terhadap kebijakan, yang akan memengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan;
- b. Kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan, dan;
- c. Intensitas disposisi implementor, yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.



Sumber : Van Horn dan Van Meter dalam Subarsono, 2006:100

Gambar 2. Model Van Meter dan Van Horn

Berdasarkan pemaparan model implementasi diatas, maka model implementasi Edward III yang dipakai oleh peneliti untuk mengambil data dari lapangan. Alasannya, karena variabel ataupun indikator yang dikemukakan oleh Edward III merupakan proses implementasi kebijakan yang bersifat *top down* dan variabel yang dijelaskan oleh

Edward III dapat menjelaskan secara komprehensif tentang kinerja dari implementasi kebijakan dan dapat lebih konkret dalam menjelaskan proses implementasi yang sebenarnya.

C. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas

Dalam Pasolong (2011:132), kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan tidak terpenuhi hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasinya yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (imaginer) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Berbagai upaya dilakukan untuk membuat indikator yang terukur dan cocok bagi masalah penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitas terjamin keterlaksanaannya.

Menurut Tjiptono dalam Pasolong (2011:132), pengertian kualitas adalah: 1) kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan; 2) kecocokan pemakaian; 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan; 4) bebas dari kerusakan; 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat; 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Montgomery dalam Pasolong (2011:132), “*quality is the extent to which products meet the requirement of people who use them*” kualitas adalah suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan pengertian dari para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas merupakan penilaian atau menentukan tingkat penyesuaian pada suatu produk baik bentuknya barang atau jasa terhadap persyaratan atau spesifikasinya melalui indikator penilaian.

2. Pengertian Pelayanan yang Berkualitas

Pelayanan yang berkualitas melihat seberapa besar indikator yang mempengaruhi dalam pemberian pelayanan baik berupa produk maupun jasa. Menurut Osborn dan Gebler dalam Pasolong (2011:133), pelayanan yang berkualitas memiliki ciri-ciri seperti: tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan. Menurut Kasmir dalam Pasolong (2011:133), pelayanan yang baik adalah

kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Savas dalam Istianto (2011:123), kualitas pelayanan publik menunjuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima. Dengan demikian, terdapat dua unsur utama dalam kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dengan layanan yang diterima (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Dengan demikian pula sebaliknya jika layanan yang diterima kurang sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Lukman dalam Pasolong (2011:134), menyebutkan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Menurut Gerson dalam Pasolong (2011:134), menyatakan bahwa pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat

pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan publik menurut para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu pengukuran dengan memberikan penilaian dari pelayanan yang diberikan oleh seorang pemberi pelayanan kepada masyarakat yang menerima pelayanan dan dapat juga disebut sebagai pelanggan. Ukuran untuk menilainya dapat dilihat dari tingkat kepuasan dari para penerima pelayanan atau pelanggan.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Siklus jasa yang berkualitas dapat didayagunakan dengan mengidentifikasi bentuk kepuasan pengguna layanan. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2012:174), mengemukakan bahwa perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Aspek Fisik (*Tangible*)

Kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, materi komunikasi perusahaan.

2. Aspek Reliabilitas (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Contohnya, sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultan tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan *klien*, *klien* tersebut bakal puas dan membayar *fee*

konsultan. Namun, bila konsultan tersebut gagal mewujudkan apa yang diharapkan *klien*, *fee* konsultasi tidak akan dibayar penuh.

3. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera atau ketanggapan dalam memberikan layanan.

4. Aspek Jaminan (*Assurance*)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*) untuk memberikan jaminan.

5. Aspek Empati (*Empathy*)

Berarti bahwa perusahaan memahami kebutuhan dan masalah para pelanggannya untuk bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Menurut Sinambela dalam Pasolong (2011:133), kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan dimensi kualitas dari beberapa ahli diatas, peneliti menggunakan dimensi menurut Parasuraman, karena mampu memberikan penilaian dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik untuk menilai rasa kepuasan dari masyarakat. Dimensi kualitas tersebut nantinya digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam pelaksanaan SIAK dan KTP-el terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

D. Tinjauan Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

1. Pengertian Tentang Sistem Informasi Administasi Kependudukan

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pasal 1. Pengertian dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Disdukcapil sebagai satu kesatuan. Pengkajian SIAK adalah rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan proses penelaahan dan pengujian unsur SIAK yang menghasilkan rekomendasi untuk pengembangan SIAK. Pengembangan SIAK adalah rangkaian kegiatan yang berupa penambahan dan penyempurnaan guna meningkatkan fungsi SIAK.

Cara kerja dari SIAK untuk mendaftarkan penduduk di tiap kabupaten/ kota dari SIAK diakses oleh seorang kepala pusat data dan pusat data pengganti (*disaster recovery center*) yang bertugas di bidang SIAK dan/ atau *database* kependudukan di kabupaten/ kota. Selanjutnya, SIAK diakses untuk memasukkan data-data kependudukan tersebut kedalam satu pusat data (*data center*) yang dikirimkan ke kepala pusat data di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) provinsi yang membidangi urusan kependudukan dan pencatatan sipil. Tahap terakhir mengirimkannya ke Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.

SIAK sebagai sistem yang mengolah data kependudukan dan catatan sipil dari tiap daerah di Indonesia.

2. Manfaat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 26 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, manfaat SIAK yaitu:

- a. Terselenggaranya administrasi kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib;
- b. Terselenggaranya administrasi kependudukan yang bersifat universal, permanen, wajib dan berkelanjutan;
- c. Terpenuhinya hak penduduk dibidang administrasi kependudukan dengan pelayanan yang profesional;
- d. Tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

3. Unsur Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terdapat unsur-unsur pada SIAK, yaitu:

1. Database Kependudukan;
2. Perangkat teknologi, informasi, dan komunikasi;

3. Sumber daya manusia;
4. Pemegang hak akses;
5. Lokasi database kependudukan;
6. Pengelolaan database kependudukan;
7. Pemeliharaan database kependudukan;
8. Pengamanan database kependudukan;
9. Pengawasan database kependudukan;
10. Data cadangan dan pusat data pengganti.

4. Kelebihan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Berdasarkan pra riset yang dilakukan kepada Bapak Drs. Bunyamin selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data pada Disdukcapil Kabupaten Pesawaran, kelebihan dari penggunaan SIAK bagi penduduk dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu:

1. Mengantisipasi adanya identitas atau data ganda pada penduduk karena itu pendaftaran dari setiap penduduk tidak bisa dibuat dengan sembarang tempat artinya sesuai dengan daerah tempat tinggalnya saja;
2. Jika ditemui identitas atau data ganda dari penduduk maka dengan SIAK dapat sangat mudah ditelusuri disetiap daerah, sehingga identitas pada setiap penduduk hanya tunggal dan melekat pada diri perseorangan hal ini guna mewujudkan tertib administrasi dalam hal pelayanan administrasi kependudukan.

5. Komponen Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terdapat 3 komponen antara lain pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengolahan informasi. Dari operasional ketiga komponen tersebut selanjutnya dijelaskan sebagai aktivitas pelayanan kepada masyarakat dan institusi terkait.

a. Pendaftaran Penduduk

Sarana untuk membangun basis data dan menerbitkan dokumen penduduk melalui kegiatan pembuatan Kartu Keluarga (KK).

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:

1. Kelahiran;
2. Kematian;
3. Perkawinan;
4. Perceraian;
5. Pengangkatan Pengesahan Pengakuan Anak (P3A);
6. Dan lain-lain terkait peristiwa kependudukan.

c. Pengelolaan Informasi Kependudukan

Pengelolaan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil melalui suatu media atau alat yang akan menjadikannya sebagai informasi tentang perkembangan penduduk dari waktu ke waktu. Karena

outputnya informasi maka komponen ini sering disebut juga sebagai pengelolaan informasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pasal 11, terkait Sumber Daya Manusia yang mengaplikasikan SIAK bahwa:

1. Pengelolaan SIAK di Pusat paling sedikit, terdiri dari :

- a. Kepala pusat data dan pusat data pengganti;
- b. *Manager* keamanan;
- c. Supervisor aplikasi SIAK;
- d. Supervisor adjudikasi identifikasi sidik jari;
- e. Sistem analisis;
- f. Programmer;
- g. Administrator *database*;
- h. Administrator perangkat keras;
- i. Administrator jaringan;
- j. Administrator pelayanan bantuan (*help desk*);
- k. Administrator adjudikasi identifikasi sidik jari;
- l. Adjudikasi identifikasi sidik jari;
- m. Operator, dan;
- n. Teknisi.

2. Pengelola SIAK di Provinsi, paling sedikit terdiri dari:

- a. Kepala pusat data;

- b. *Manager* keamanan;
 - c. Supervisor aplikasi SIAK;
 - d. Sistem analis;
 - e. Programmer;
 - f. Administrator *database*;
 - g. Administrator perangkat keras;
 - h. Administrator jaringan;
 - i. Operator, dan;
 - j. Teknisi.
3. Pengelola SIAK di kabupaten/kota, paling sedikit terdiri dari:
- a. Kepala pusat data;
 - b. *Manager* keamanan;
 - c. Supervisor aplikasi SIAK;
 - d. Sistem analis;
 - e. Programmer;
 - f. Administrator *database* kependudukan dan rekaman sidik jari;
 - g. Administrator perangkat keras;
 - h. Administrator jaringan;
 - i. Operator, dan;
 - j. Teknisi.

Dalam implementasi SIAK menggunakan media komputer yang didalamnya menggunakan aplikasi-aplikasi yang digunakan pada SIAK untuk pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga,

Akta Kelahiran dan Catatan Sipil lainnya. Bagian penting dalam aplikasi SIAK yaitu ORACLE G11R2, ASPACE, dan TOAD yang gunanya untuk penyimpanan database kependudukan, aplikasi SIAK itu sendiri yang gunanya untuk menginput data penduduk.

E. Tinjauan Tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

1. Pengertian Tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. Pengertian dari Kartu Tanda Penduduk Elektronik, yang selanjutnya disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. KTP-el menjadi dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Didalam KTP-el menerbitkan suatu Nomor Induk Kependudukan yang selanjutnya disingkat dengan NIK merupakan nomor identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia.

Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el. KTP-el diakui secara nasional dan berlaku

seumur hidup sepanjang tidak ada perubahan atas elemen data penduduk dan berubahnya domisili penduduk, jadi penduduk hanya akan memiliki satu KTP-el. KTP-el mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat elemen data penduduk, yaitu NIK, nama, tempat tanggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP-el dan tanda tangan pemilik KTP-el. Dengan penerapan KTP-el maka setiap Penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki KTP-el lebih dari satu atau dipalsukan KTP-elnya, mengingat dalam KTP-el telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari penduduk.

Aplikasi yang mendukung dalam pembuatan KTP-el disebut dengan BIOMORF yang didalamnya terdapat komponen penting yaitu ORACLE XE dan TOAD yang di operasikan oleh instansi pelaksana tingkat daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau daerah menjadi pemakai aplikasi tersebut atau *user* yang kemudian data hasil perekaman KTP-el pada penduduk dikirimkan kepada server pusat yaitu Kementerian Dalam Negeri untuk selanjutnya dapat diterbitkan kepada masyarakat.

2. Fungsi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

- a. Sebagai identitas jati diri;
- b. Berlaku secara nasional, sehingga tidak lagi membuat KTP-el lokal untuk pengurusan izin, pembuatan rekening bank dan lain sebagainya;

- c. Mencegah KTP ganda dan penggandaan KTP;
- d. Data kependudukan yang dimiliki Kementerian Dalam Negeri yang bersumber dari data kependudukan kabupaten/ kota merupakan satu-satunya data kependudukan yang digunakan untuk semua keperluan: Alokasi Anggaran (termasuk untuk perhitungan DAU), pelayanan publik, perencanaan pembangunan, pembangunan demokrasi, penegakan hukum dan pencegahan kriminal.

3. Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Data penduduk wajib KTP direkam oleh seperangkat alat perekam yang terdiri dari kamera, 1 personel komputer yang spesifikasi aplikasinya telah disesuaikan, *finger print*, tanda tangan, iris mata dan 10 sidik jari tangan kanan dan kiri.

Setelah semua data penduduk selesai direkam, maka semua input data penduduk tersebut diproses dan diidentifikasi ketunggalannya menjadi data biometrik dengan menggunakan Sistem Identifikasi Biometrik. Data biometrik adalah data penduduk yang disertai dengan ciri-ciri tubuh berupa sidik jari, iris mata dan wajah.

Dengan selesainya penginputan dan proses identifikasi data penduduk maka, *output* yang dihasilkan tersimpan dalam cip, gunanya untuk menyimpan biodata, sidik jari dan tanda tangan. Cip tertanam didalam KTP-el berfungsi sebagai kartu pintar (*smart card*) berbasis mikroprosesor dengan antar muka nirsentuh (*contactless*) dan memiliki metode pengamanan data berupa autentikasi antara cip dan *reader/ writer* (anti *cloning*) dan kerahasiaan data

(enkripsi) serta tanda tangan digital. Melalui mekanisme autentikasi maka data yang tersimpan didalam cip baru dapat dibaca oleh card reader. (<https://www.kependudukan.jogjaprov.go.id/olah.php?module=berita&id=Programpenerapankartutandapendudukelektronik.html> diakses tanggal 22 Maret 2017 Pukul 22.53 WIB).

F. Keaslian Penelitian

Peneliti akan mengangkat tema tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, dengan judul **“Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran)”** yang akan dilakukan di wilayah Kabupaten Pesawaran, Lampung. Dalam melakukan penelitian ini perlu dilakukan peninjauan terhadap penelitian-penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya. Disini peneliti mengambil tiga hasil penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai perbandingan dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terkait dengan Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Terdapat tiga penelitian yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti mengenai SIAK dan KTP-el. Penelitian yang pertama yang digunakan peneliti sebagai tinjauan pustaka adalah skripsi yang ditulis oleh Ayu Astuty Faisal. Skripsi yang ditulis oleh Ayu Astuty Faisal berjudul **“Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Pencatatan Sipil dan Administrasi Kependudukan Kabupaten Maros”**.

Program Sarjana, Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Tahun 2014. Ayu Astuty Faisal mengangkat tema tentang program SIAK sebagai salah satu solusi dari berbagai permasalahan kependudukan yang ada. Dalam penelitian yang ditulis oleh Ayu Astuty Faisal permasalahan yang dibahas adalah terkait masih banyaknya masyarakat Maros yang belum memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) sehingga masih banyak penduduk di wilayah pelosok Kabupaten Maros yang belum terjangkau pelayanan publik yang disediakan pemerintah daerah seperti kesehatan dan pendidikan. Berdasarkan latar belakang tersebut tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan SIAK dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan SIAK pada Dinas Pencatatan Sipil dan Administrasi Kependudukan Kabupaten Maros. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, studi dokumen dan observasi.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian tersebut yaitu bahwa :

1. Penerapan SIAK pada Dinas Pencatatan Sipil dan Administrasi Kependudukan Kabupaten Maros sudah diterapkan sejak tahun 2010;
2. Bentuk dari penerapan SIAK pada Dinas Pencatatan Sipil dan Administrasi Kependudukan Kabupaten Maros dengan dilaksanakannya penataan dan pengelolaan administrasi kependudukan melalui kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;

3. Faktor yang mempengaruhi dalam penerapan SIAK yaitu sarana dan prasarana, sumber daya manusia, dan sosialisasi.

Penelitian yang kedua yang digunakan peneliti sebagai tinjauan pustaka adalah skripsi yang ditulis oleh Kishela Parubak dalam penelitiannya yang berjudul ***“Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Toraja Utara”***. Program Sarjana, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Tahun 2016. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang meliputi sumber daya manusia, data kependudukan, sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Toraja Utara. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan menggunakan tehnik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Kesimpulan penelitian ini adalah pelaksanaan SIAK pada Disdukcapil Toraja Utara sudah terlaksana cukup efektif, walaupun tenaga operator pengelola SIAK semuanya adalah tenaga kontrak namun sudah mampu mengelola data kependudukan dan menghasilkan produk SIAK yang didukung oleh sarana yang cukup memadai.

Penelitian yang ketiga yang digunakan peneliti sebagai tinjauan pustaka adalah skripsi yang ditulis oleh Puri Widiastuti dengan judul ***“Pelaksanaan Program Pembuatan KTP Bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro Tahun 2008 (Tinjauan dari Perspektif Pengembangan Organisasi)”***. Program Sarjana, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik Universitas Lampung Tahun 2010. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis penyebab upaya peningkatan pelayanan publik, kendala yang dihadapi, dan pengembangan organisasi pada pelaksanaan program KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro Tahun 2008. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Kesimpulan penelitian yang dapat ditarik yaitu :

1. Program pembuatan KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro tahun 2008 telah dilaksanakan namun masih dinilai kurang optimal oleh masyarakat karena prosedur yang rumit, waktu penyelesaian KTP lama, dan kurangnya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan;
2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program yaitu kurangnya sarana peralatan, kurangnya sumber daya manusia, tingginya antusia masyarakat;
3. Dalam pelaksanaan program tersebut melakukan pengembangan organisasi yang meliputi pelatihan yang diadakan sekali dalam setahun, konsultasi dengan pihak luar yang disebut rekanan orang ketiga, pembangunan tim, umpan balik survei yang dilakukan berdasarkan data hasil evaluasi rapat bulanan, dan Disdukcapil Kota Metro kelompok supervisor, registrar, verifikasi data dan operator bertemu sendiri untuk mendaftarkan persepsi.

Tabel 1. Matriks Perbandingan Penelitian

	Penelitian Pertama	Penelitian Kedua	Penelitian ketiga	Penelitian Keempat
Nama	Ayu Astuty Faisal	Kishela Parubak	Puri Widiastuti	Okke Wijayanti
Judul	Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Pencatatan Sipil dan Administrasi Kependudukan Kabupaten Maros	Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Toraja Utara	Pelaksanaan Program Pembuatan KTP Bersubsidi Dengan SIAK di Kota Metro Tahun 2008 (Tinjauan dari Perspektif Pengembangan Organisasi)	Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran)
Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendeskripsikan penerapan SIAK pada Dinas Pencatatan Sipil dan Administrasi Kependudukan Kabupaten Maros 2. Menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan SIAK pada Dinas Pencatatan Sipil dan Administrasi Kependudukan Kabupaten Maros 	Untuk mengetahui efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan meliputi sumber daya manusia, data sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Toraja Utara.	<ol style="list-style-type: none"> 1. mendeskripsikan dan menganalisis penyebab upaya peningkatan pelayanan publik pada program pembuatan KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro Tahun 2008 masih dinilai kurang optimal oleh masyarakat 2. mendeskripsikan dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi selama pelaksanaan program 3. mendeskripsikan dan menganalisis pengembangan organisasi pada program pembuatan KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro tahun 2008 	<ol style="list-style-type: none"> 1. mendeskripsikan dan menganalisis implementasi SIAK dan KTP-el dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran 2. mengkaji dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat implementasi SIAK dan KTP-el dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Pesawaran.

Lanjutan, Tabel 1. Matriks Perbandingan Penelitian

	Penelitian Pertama	Penelitian Kedua	Penelitian ketiga	Penelitian Keempat
Tujuan				3. Menganalisis kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Pesawaran dalam implementasi SIAK dan KTP-el yang mempengaruhi pada tingkat kepuasan masyarakat
Fokus penelitian	<p>Fokus pada penelitian ini sebagai berikut :</p> <p>A. Indikator untuk mengukur SIAK meliputi :</p> <p>a. Pendaftaran penduduk, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. KK <p>b. Pencatatan Sipil, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kematian 2. Perceraian 3. P3A <p>A. Tujuan SIAK</p> <p>B. Faktor yang mempengaruhi SIAK</p>	<p>Indikator yang digunakan ialah pendekatan untuk mengukur efektivitas suatu organisasi oleh Martani dan Lubis (1987:35) yang Berfokus pada Pendekatan Proses (<i>Process Approach</i>), meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Sumber daya manusia b. Data kependudukan c. Sarana dan prasarana 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro Tahun 2008. Pada penelitian ini pelayanan pembuatan KTP hanya diamati dengan lima standar pelayanan publik, yaitu: mekanisme, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan jumlah pelaksana. 3. Kendala-kendala yang dihadapi selama pelaksanaan program KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro Tahun 2008. 4. Pengembangan organisasi pada program pembuatan KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro tahun 2008. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementasi SIAK dengan menggunakan model Edward III dengan aspek : <ol style="list-style-type: none"> a. Komunikasi b. Sumber daya c. Disposisi d. Struktur birokrasi 2. Faktor yang mempengaruhi implementasi SIAK yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil dalam pelaksanaan SIAK yang berpengaruh pada kepuasan masyarakat 3.

Lanjutan, Tabel 1. Matriks Perbandingan Penelitian

	Penelitian Pertama	Penelitian Kedua	Penelitian ketiga	Penelitian Keempat
Fokus penelitian			Pada penelitian ini menggunakan teori pengembangan organisasi menurut Stephen P. Robbins, yaitu: pelatihan kepekaan, umpan balik survei, konsultasi proses, pengembangan tim, pengembangan antar kelompok, dan penyelidikan apresiatif.	dengan teori Parasuraman memiliki indikator: <ol style="list-style-type: none"> Aspek fisik Aspek reliabilitas Aspek daya tanggap Aspek jaminan Aspek empati.
Hasil Penelitian	Penerapan SIAK pada Dinas Pencatatan Sipil dan Administrasi Kependudukan Kabupaten Maros belum berjalan secara optimal dikarenakan masih ada kendala yang dihadapi seperti sarana dan prasarana yang masih kurang jumlahnya serta sosialisasi yang tidak dilakukan berkala.	Efektivitas SIAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Toraja Utara yang diukur menggunakan pendekatan proses menurut Martani dan Lubis meliputi sumber daya manusia, data kependudukan, sarana dan prasarana sudah cukup efektif. Namun masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui mengenai SIAK yang sudah berbasis online.	Penyebab upaya peningkatan publik pada program pembuatan KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro Tahun 2008 masih dinilai kurang optimal oleh masyarakat karena : <ol style="list-style-type: none"> Prosedur masih rumit, Jangka penyelesaian KTP lama Kurang sarana dan prasarana Kendala pelaksanaannya yaitu : <ol style="list-style-type: none"> kurang sarana peralatan kurangnya sumber daya manusia tingginya antusias masyarakat 	Hasil dari penelitian, menunjukkan bahwa dari empat indikator implementasi yang digunakan tiga diantaranya sudah tercapai, yaitu pada indikator komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi karena dalam pelaksanaan SIAK dan KTP-el implementor dan sasaran sudah maksimal. Sedangkan satu indikator yaitu sumber daya belum tercapai. Faktor pendukung dalam implementasi SIAK dan KTP-el adalah adanya dukungan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran, mitra kerja dalam fasilitas jaringan internet, sistem <i>online</i> dalam pembuatan KTP-el. Hambatannya adalah keterbatasan dan

Lanjutan, Tabel 1. Matriks Perbandingan Penelitian

	Penelitian Pertama	Penelitian Kedua	Penelitian ketiga	Penelitian Keempat
Hasil Penelitian			<p>Dalam pelaksanaan program tersebut melakukan pengembangan organisasi, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pelatihan dari Disdukcapil dan transmigrasi Provinsi Lampung diadakan dua kali dalam setahun serta pelatihan dari Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan dan Departemen Dalam negeri yang dilakukan sekali dalam setahun. 2. Konsultasi dengan pihak luar semacam konsultasi proses 3. Pembangunan tim 4. Umpan balik survei 5. Disdukcapil kelompok supervisor, registrar, verifikasi data dan operator bertemu sendiri-sendiri 	<p>kurang <i>upgrade</i> SDM, minimnya dana, fasilitas fisik belum memadai, adanya masyarakat yang masih tidak peduli, sentralisasi validasi dan penghapusan database KTP-el dan kekosongan blanko KTP-el. Adapun dalam pengukuran kualitas pelayanan publik dari lima indikator yang ada, bahwa masyarakat merasa puas pada indikator aspek daya tanggap, jaminan dan empati. Pada indikator aspek fisik dan reliabilitas masyarakat masih belum merasa puas.</p>

Sumber: Diolah oleh Peneliti, Tahun 2017

G. Kerangka Pikir

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada zaman sekarang ini tentunya mempermudah manusia dalam mengerjakan aktivitasnya disegala bidang termasuk pada sektor pemerintahan. Kemudian, seiring dengan

semakin bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia pula, pemerintah berusaha untuk mengetahui dan memperoleh data tentang kependudukan secara akurat dan lengkap dengan pemanfaatan media elektronik untuk mampu membuat pemetaan yang tepat guna menanggulangi permasalahan kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa data kependudukan merupakan salah satu kegiatan dari administrasi kependudukan yang menjadi indikator dalam melihat proses dari pelaksanaan SIAK dan KTP-el. Untuk dasar pelaksanaan SIAK didukung dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Segala bentuk tata cara pelaksanaan SIAK termuat dalam Peraturan Kemendagri yang tentunya akan sangat memudahkan pelaksanaan administrasi kependudukan. Sedangkan untuk pelaksanaan KTP-el berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Dalam hal ini, Pemerintah Kabupaten Pesawaran sebagai pelaksana kebijakan di daerah membuat kebijakan penyelenggaraan SIAK dan KTP-el untuk menjadikan landasan pelaksanaan administrasi kependudukan di tingkat kabupaten/ kota yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 26 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi

Kependudukan guna mendukung proses pelaksanaan SIAK dan KTP-el di Kabupaten Pesawaran.

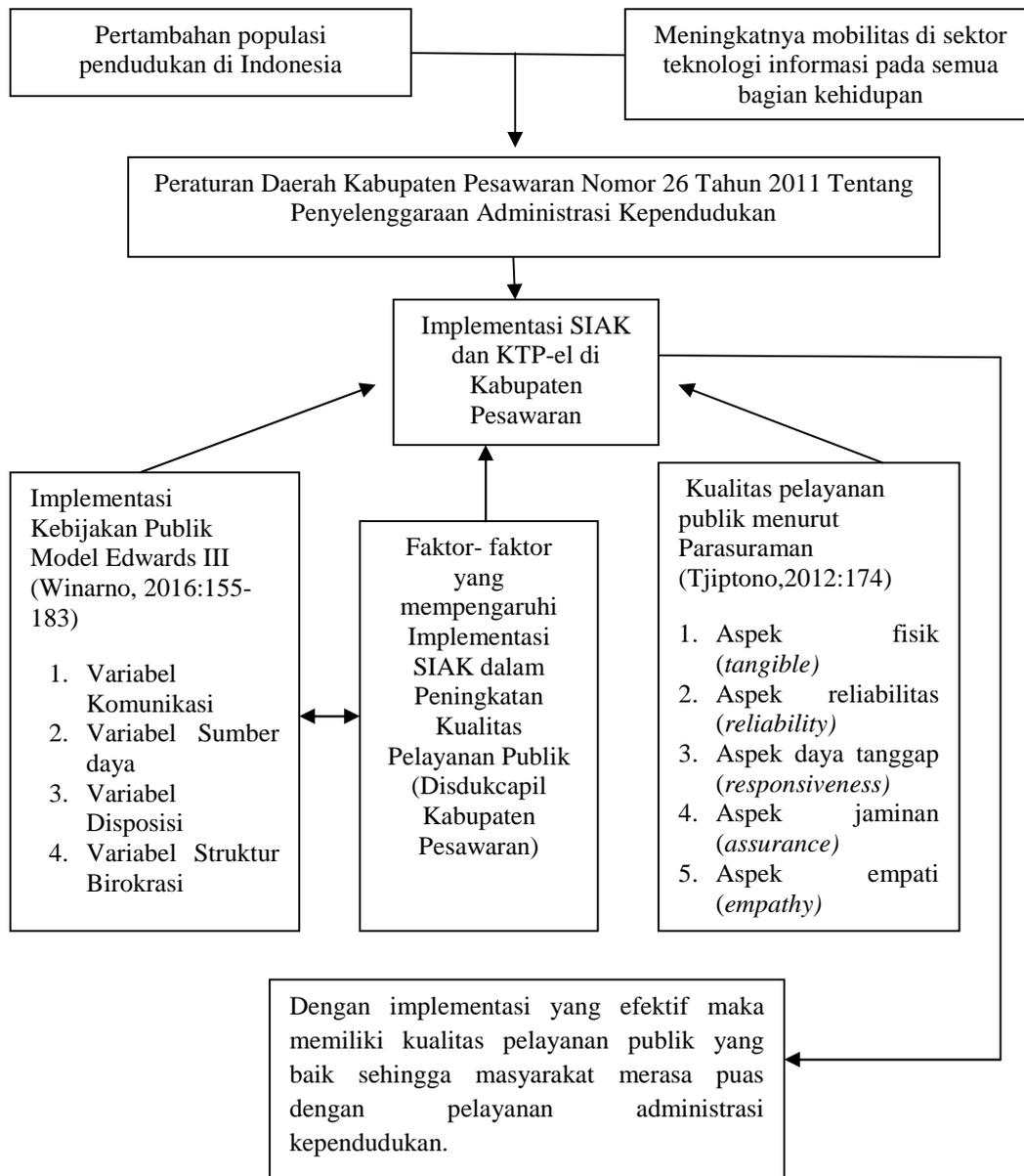
Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan. Kebijakan-kebijakan hanya akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan. Begitu juga dengan pelaksanaan SIAK dan KTP-el pada penyelenggaraan administrasi kependudukan ini, kebijakan harus diimplementasikan guna pencapaian tujuan dalam tertib administrasi dalam hal kependudukan.

Pelaksanaan SIAK dan KTP-el di Kabupaten Pesawaran tak lepas dari permasalahan dalam pengimplementasiannya, seperti masih adanya permasalahan teknis berupa lemahnya jaringan internet yang menghubungkan *database* ke pusat, peralatan yang mendukung pelaksanaan SIAK dan KTP-el yang perlu diremajakan karena usianya yang sudah lama, masih minimnya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan di bidang komputerisasi terutama mengolah SIAK dan KTP-el yang berlatar belakang Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Kurangnya pemahaman dari masyarakat juga menjadi permasalahan yang ditemui dalam produk pelaksanaan SIAK dan KTP-el di Kabupaten Pesawaran yang akibatnya memunculkan adanya identitas ganda yang kebanyakan karena adanya perpindahan penduduk padahal Disdukcapil Kabupaten Pesawaran sudah sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin tiap tahunnya. Selanjutnya terjadi permasalahan kekosongan blanko pencetakan

KTP-El sejak bulan Oktober 2016 akibat dari adanya surat edaran dari pemerintah pusat yang menjadikan *deadline* pembuatan KTP-El pada bulan September tahun 2016 sehingga membuat membludaknya masyarakat Pesawaran khususnya untuk melakukan pendaftaran penduduk berupa pembuatan KTP-El.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model Edward III dengan empat variabel untuk menentukan keberhasilan dari implementasi kebijakan. Empat variabel tersebut yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Dalam penelitian ini pula, peneliti ingin menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi SIAK dan KTP-el baik itu faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat yang ditemui dalam pelaksanaan SIAK dan KTP-el di Disdukcapil Kabupaten Pesawaran. Selain itu juga, penelitian ini ingin menganalisis kualitas pelayanan publik yang diperoleh dari para masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari produk SIAK dan KTP-el seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan informasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Pesawaran dengan menggunakan lima dimensi mengukur kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman untuk menentukan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Lima dimensi tersebut antara lain yaitu Aspek fisik (*tangible*), Aspek reliabilitas (*reliability*), Aspek daya tanggap (*responsiveness*), Aspek jaminan (*assurance*), Aspek empati (*empathy*). Secara jelas kerangka pikir dapat dilihat pada bagan berikut:



Sumber : Diolah oleh peneliti, Tahun 2017

Gambar 3. Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Pendekatan Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan menggunakan metode kualitatif. Adapun definisi dari ahli yang mengemukakan tentang penelitian kualitatif seperti menurut Sugiyono (2011:13), Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, tehnik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2013:4), mengemukakan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sementara Kirk dan Miller dalam Moleong (2013:4) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

Penelitian ini menggambarkan fenomena implementasi SIAK dan KTP-el dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pesawaran. Kejadian atau fenomenanya yaitu masih ditemukannya identitas ganda pada penduduk berupa NIK, sempat terjadi kekosongan blanko pada perekaman KTP-el dan masih banyak terjadi kendala teknis dalam menunjang proses implementasi SIAK dan KTP-el. Data yang dikumpulkan tersebut berupa hasil wawancara dengan informan atau narasumber yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian.

B. Fokus Penelitian

Masalah penelitian bertumpu pada sebuah fokus. Fokus penelitian merupakan batas masalah yang ada didalam penelitian kualitatif, dimana fokus berisikan tentang pokok masalah yang bersifat umum. Menurut Moleong (2013:97), fokus pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Adanya fokus di dalam penelitian dengan metode kualitatif sangatlah penting, dikarenakan fokus penelitian sebagai dasar dalam pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil serta dapat membatasi apa saja yang akan diteliti. Untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap penelitian ini, maka peneliti memberikan penjelasan mengenai maksud dan fokus penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dengan indikator yang menentukan keberhasilan. Menurut Edward III keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh 4 variabel dengan aspek-aspek yang mengukurnya antara lain:

a. Komunikasi

Hal ini menunjuk pada bentuk komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam menyampaikan informasi pada sasaran kebijakan yaitu masyarakat Pesawaran.

b. Sumber Daya merupakan faktor penting untuk implementasi kebijakan yang efektif, dalam hal ini berkenaan dengan:

1. Sumber daya manusia/ *staff* yang memiliki kewenangan dalam pelaksanaan SIAK dan KTP-el pada Disdukcapil Kabupaten Pesawaran;
2. Sumber daya non manusia seperti fasilitas, finansial yang mendukung pelaksanaan SIAK dan KTP-el.

c. Disposisi

Dalam hal ini menunjuk pada watak dan karakteristik atau ciri-ciri yang dimiliki para implementor SIAK dan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

d. Struktur Birokrasi

Hal ini menunjuk pada struktur birokrasi yang bertugas dalam mengimplementasikan SIAK dan KTP-el serta aspek struktur dalam setiap organisasi dengan adanya prosedur operasi yang standar untuk pelayanan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi SIAK dan KTP-el dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, yaitu:

- a. Faktor-faktor pendukung dalam implementasi SIAK dan KTP-el pada Disdukcapil Kabupaten Pesawaran
- b. Faktor-faktor penghambat dalam implementasi SIAK dan KTP-el pada Disdukcapil Kabupaten Pesawaran.

3. Kualitas pelayanan publik yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Pesawaran dalam pelaksanaan SIAK dan KTP-el pada tingkat kepuasan masyarakat menggunakan teori Parasuraman dengan indikator, sebagai berikut:

1. Aspek fisik (*tangible*)
 - a. Sumber daya manusia;
 - b. Peralatan atau perlengkapan;
 - c. Fasilitas pelayanan.
2. Aspek reliabilitas (*reliability*)
 - a. Pelayanan tepat waktu;
 - b. Informasi.

3. Aspek daya tanggap (*responsiveness*)
 - a. Tanggung jawab petugas;
 - b. Tindakan petugas cepat.
4. Aspek jaminan (*assurance*)
 - a. Prosedur pelayanan;
 - b. Menerima keluhan dan memberikan solusi;
 - c. Jaminan waktu pelayanan.
5. Aspek empati (*empathy*)
 - a. Kesesuaian pelayanan;
 - b. Komunikasi.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah yang dimana penelitian akan dilakukan. Menurut Moleong (2013:128), cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian ialah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan dengan mempelajari serta mendalami fokus serta rumusan masalah penelitian, untuk dapat melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan maka peneliti pun harus menjajaki turun lapangan.

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertempat di Kabupaten Pesawaran dan peneliti berfokus untuk melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran yang beralamat di Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Pesawaran, Jl. Raya Kedondong Desa Way Layap Gedong Tataan. Adapun alasan peneliti melakukan

penelitian di Kabupaten Pesawaran karena Kabupaten Pesawaran termasuk dalam kabupaten yang dimekarkan belum lama yaitu sekitar sembilan tahun namun sudah mampu menerapkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada pemerintahan serta pada pelaksanaan pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan Kabupaten Pesawaran sudah terlaksana dengan baik sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

D. Jenis dan Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2013:157), sumber data yang utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data berupa hasil wawancara yang kemudian diolah dalam tabel triangulasi yang terlampir. Sementara jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

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

Pada penelitian ini, data primer yang akan peneliti peroleh berasal dari lapangan penelitian, baik dari metode wawancara dan hasil observasi kepada informan. Wawancara dilakukan kepada informan yang telah

ditentukan dengan adanya panduan wawancara dengan tujuan mengetahui, menganalisis pada proses pelaksanaan SIAK dan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

Instrumen yang digunakan untuk melakukan wawancara ini meliputi *tape recorder* dan catatan-catatan kecil dari peneliti. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 2. Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan
1.	Drs. Bunyamin	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran
2.	Saipul Bahri, S.Kom	Administrator Database (ADB) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran
3.	Lela	Warga Ketapang Kabupaten Pesawaran, sebagai masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Pesawaran
4.	Kastiman	Kepala Dusun Desa Pondokretno Kecamatan Negeri Katon Kabupaten Pesawaran
5.	Andri Yanto	Warga Desa Taman Sari Kabupaten Pesawaran, sebagai masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Pesawaran
6.	Asnawati	Warga Desa Bogorejo Kabupaten Pesawaran, sebagai masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Pesawaran
7.	Yusuf	Warga Desa Maja Kabupaten Pesawaran, sebagai masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Pesawaran
8.	Martono	Warga Taman Sari Kabupaten Pesawaran, sebagai masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Pesawaran

Sumber : Diolah oleh Peneliti, Tahun 2017

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

Tabel 3. Dokumen-dokumen Pendukung Penelitian

No.	Nama Dokumen
1.	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
2.	Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 26 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
3.	Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 95 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran
4.	Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 2.A Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Kabupaten Pesawaran
5.	Data-data Dokumentasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran
6.	Profil Kabupaten Pesawaran

Sumber : Diolah oleh Peneliti, Tahun 2017

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2011:308), teknik pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*annya data dapat dikumpulkan pada *setting*an alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain.

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Metode pengumpulan data kualitatif salah satunya dengan cara observasi. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Menurut Hadi dalam Sugiyono (2011:196), mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dalam penelitian ini, peneliti mengobservasi pengimplementasian SIAK dan KTP-el yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dengan cara mengamati secara langsung jalannya implementasi SIAK dan KTP-el dengan melihat pengaplikasiannya serta perilaku dari *stakeholder* yang terlibat didalamnya.

2. Metode Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari

responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

3. Metode Dokumentasi

Selain observasi dan wawancara, para peneliti kualitatif dapat juga menggunakan berbagai dokumen dalam menjawab pertanyaan terarah. Apabila tersedia dokumen-dokumen ini dapat menambah pemahaman atau informasi untuk penelitian. Dalam penelitian ini dokumen-dokumen yang mungkin tersedia mencakup arsip-arsip yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran serta pemakaian buku-buka maupun literatur yang sesuai bahasan, *website*, dan lain sebagainya.

F. Teknik Analisis Data

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik analisis data kualitatif dengan cara analisis konteks dan telaah pustaka dan analisis pernyataan dari hasil wawancara dari informan atau narasumber. Dalam melakukan analisis data, peneliti mengacu pada beberapa tahapan yang dijelaskan menurut Sugiyono (2011:337). Teknik analisis data dalam penelitian ini antara lain:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan data yang diperoleh dilokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terperinci. Dalam bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan,

membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik, diverifikasi dan difokuskan data-data yang penting.

b. Penyajian Data

Penyajian data berguna untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini, penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori atau sejenisnya, dan penyajian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan teks naratif dan foto atau gambar yang sejenisnya.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hal yang digunakan untuk melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Peneliti menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, yang dituangkan dalam kesimpulan.

G. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (realibilitas). Derajat kepercayaan atau kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standar apa yang digunakan.

Peneliti kualitatif menyebut standar tersebut dengan keabsahan data. Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh.

Menurut Moleong (2013:24), untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan kriteria. Berikut kriteria dalam menentukan keabsahan data yang akan dipakai dalam penelitian ini, yaitu: Derajat Kepercayaan (*Credibility*).

a. Triangulasi

Triangulasi berupaya untuk mengecek kebenaran data dan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain. Ada empat macam triangulasi, yaitu: triangulasi sumber, metode, penyidik, dan teori. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Triangulasi metode meliputi pengecekan beberapa teknik pengumpulan data, dan sumber data dengan metode yang sama. Triangulasi penyidik, dilakukan dengan memanfaatkan peneliti atau pengamat lain. Triangulasi teori, dilakukan secara induktif atau secara logika. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan data melalui beberapa sumber lain dengan melakukan wawancara ke beberapa informan yakni dari pihak-pihak Disdukcapil Kabupaten Pesawaran dan pihak masyarakat. Selain itu peneliti melakukan triangulasi dengan membandingkan data yang diperoleh melalui sumber wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan.

b. Kecukupan referensial

Kecukupan referensial yaitu, dengan memanfaatkan bahan-bahan tercatat atau terekam sebagai patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Kecukupan referensial ini peneliti melakukan dengan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian implementasi SIAK dan KTP-el dalam peningkatan pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Pesawaran, baik melalui literatur buku, arsip, catatan lapangan, foto, rekaman yang digunakan peneliti selama melakukan penelitian untuk mendukung analisis data.

c. Ketekunan/ Keajegan Pengamatan

Keajegan pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan dan tentatif. Berbeda dengan hal ini, ketekunan pengamat bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dalam penelitian ini, setelah keseluruhan data telah dikumpulkan, peneliti mengamati secara seksama kemudian diidentifikasi sesuai dengan permasalahan terkait dengan implementasi SIAK dan KTP-el dalam peningkatan pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Pesawaran.

IV. GAMBARAN UMUM

A. Gambaran Umum Kabupaten Pesawaran

Kabupaten Pesawaran diresmikan pada tanggal 2 November 2007 berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Pesawaran. Semula kabupaten ini merupakan bagian dari Kabupaten Lampung Selatan. Melalui proses perjalanan yang cukup panjang, maka pada tanggal 17 Juli 2007 Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) menyetujui pembentukan Kabupaten Pesawaran secara sah, Kabupaten Pesawaran dimekarkan dengan Ibukota Gedong Tataan yang memiliki 7 (tujuh) wilayah Kecamatan yaitu: Kecamatan Gedong Tataan, Kecamatan Negeri Katon, Kecamatan Tegineneng, Kecamatan Way Lima, Kecamatan Padang Cermin, Kecamatan Punduh Pidada, Kecamatan Kedondong. Pada Tahun 2012 dimekarkan kembali dengan penambahan Kecamatan Marga Punduh pemekaran Kecamatan Punduh Pidada dan Kecamatan Way Khilau pemekaran Kecamatan Kedondong.

1. Letak Geografis

Kabupaten Pesawaran merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Lampung yang secara administratif luas wilayahnya 1.173,77 Km² dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Lampung Tengah;

- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Teluk Lampung Kabupaten Tanggamus;
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Tanggamus;
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Lampung Selatan dan Kota Bandar Lampung.

Secara administratif Kabupaten Pesawaran terbagi dalam 11 kecamatan, yaitu: Kecamatan Padang Cermin, Kecamatan Punduh Pidada, Kecamatan Kedondong, Kecamatan Way Lima, Kecamatan Gedong Tataan, Kecamatan Negeri Katon, Kecamatan Tegineneng, Kecamatan Marga Punduh, Kecamatan Way Khilau, Kecamatan Way Ratai, dan Kecamatan Teluk Pandan.

2. Kondisi Administratif

Secara administratif Kabupaten Pesawaran terbagi dalam sebelas kecamatan, yaitu: Kecamatan Padang Cermin, Punduh Pidada, Kedondong, Way Lima, Gedong Tataan, Negeri Katon, Marga Punduh, Khilau, Way Ratai, Teluk Pandan dan Kecamatan Tegineneng. Kondisi wilayah Kabupaten Pesawaran juga terbentuk oleh pulau besar dan kecil. Tiga pulau terbesar adalah Pulau Legundi, Pulau Pahawang dan Pulau Kelagian. Kabupaten Pesawaran memiliki gunung, yang tertinggi adalah Gunung Way Ratai dengan ketinggian 1.681 M dari permukaan laut.

3. Demografi

Salah satu masalah penting yang perlu diperhatikan dalam proses pembangunan di daerah adalah problematika demografis yang menyangkut

3 hal pokok, yaitu: jumlah penduduk, komposisi penduduk di suatu daerah, dan penyebabnya dimasing- masing wilayah administratif.

1. Jumlah dan perkembangan penduduk

Perkembangan jumlah penduduk pada tiap tahunnya selalu mengalami penambahan maupun pengurangan yang berarti sifatnya dinamis. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran memiliki informasi terkait data jumlah penduduk Kabupaten Pesawaran yang sudah difilter oleh Kementerian Dalam Negeri berdasarkan data kependudukan yang masuk melalui aplikasi SIAK. Jumlah penduduk Kabupaten Pesawaran terbaru dijelaskan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel. 4 Jumlah Penduduk Kabupaten Pesawaran
SEMESTER II 2016**

NO	NAMA KECAMATAN	LAKI- LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	Gedong Tataan	54.242	50.971	105.213
2	Negeri Katon	36.624	34.201	70.825
3	Tegineneng	31.897	30.134	62.031
4	Way Layap	24.408	23.399	47.807
5	Padang Cermin	19.820	18.188	38.008
6	Punduh Pidada	9.779	9.158	18.937
7	Kedondong	25.800	24.649	50.449
8	Marga Punduh	9.759	8.932	18.691
9	Way Khilau	22.080	21.261	43.341
10	Teluk Pandan	24.338	22.653	46.991
11	Way Ratai	22.455	20.977	43.432
TOTAL		281.202	264.523	545.725

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, Tahun 2017

Berdasarkan data jumlah penduduk diatas, Kabupaten Pesawaran memiliki jumlah penduduk 545.725 jiwa. Bila dilihat berdasarkan jenis

kelamin hasil data penduduk menunjukkan bahwa di Kabupaten Pesawaran terdapat 281.202 jiwa penduduk laki-laki dan 264.523 jiwa penduduk perempuan. Kecamatan dengan jumlah penduduk yang terbanyak yaitu Kecamatan Gedong Tataan sebanyak 105.213 jiwa dan Kecamatan dengan jumlah penduduk yang terendah yaitu Kecamatan Marga Punduh dengan jumlah 18.691 jiwa.

2. Struktur Penduduk Menurut Jenis Kelamin

Data struktur penduduk Kabupaten Pesawaran berdasarkan jenis kelamin Berdasarkan Data Jumlah Penduduk Kabupaten Semester II Tahun 2016 yang telah melewati proses filter oleh Kemendagri menunjukkan bahwa jumlah penduduk perempuan lebih rendah dari jumlah penduduk laki-laki, namun hanya memiliki selisih sedikit. Sedangkan jumlah penduduk menurut jenis kelamin di Kabupaten Pesawaran yang terdiri dari 11 Kecamatan pada tahun Semester II 2016, menunjukkan jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki mencapai 281.202 jiwa dan perempuan mencapai 264.523 jiwa. Kecamatan dengan jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki terbanyak terdapat di Kecamatan Gedong Tataan yang mencapai 54.242 jiwa, dan Kecamatan yang memiliki jumlah penduduk berkelamin perempuan terbanyak Kecamatan Gedong Tataan mencapai 50.971 jiwa.

B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Sejarah terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran seiring dengan terbentuknya Kabupaten Pesawaran sebagai Daerah Otonomi Baru. Dengan terbentuknya otonomi daerah yang dapat diartikan sebagai kewajiban yang diberikan kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut aspirasi masyarakat untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Secara otomatis akan terbentuk organisasi perangkat daerah untuk mengurus urusan rumah tangga sendiri. Salah satu organisasi perangkat daerah yang terbentuk adalah Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja dinas daerah Kabupaten Pesawaran.

1. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

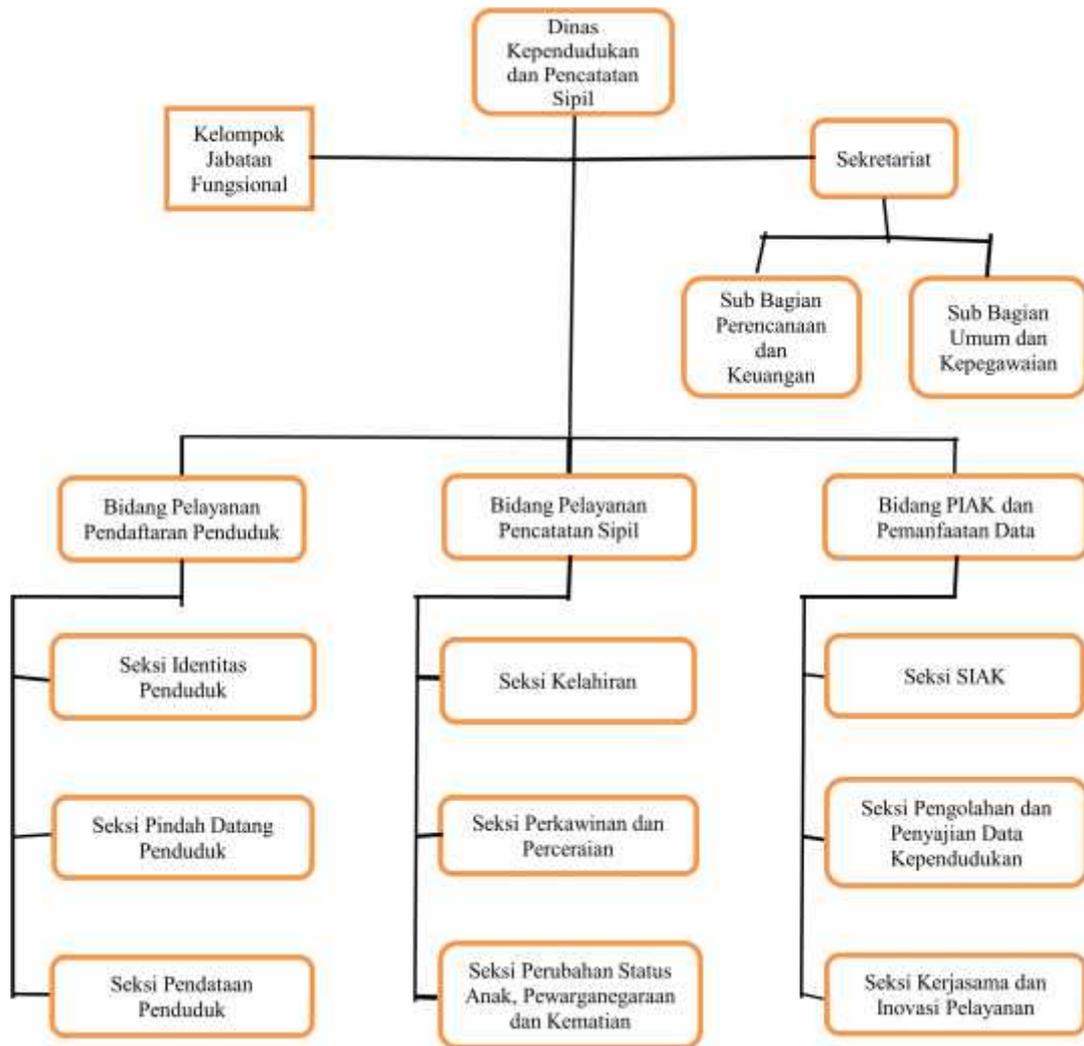
Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 5 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Pesawaran, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran adalah:

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana tugas Bupati, dengan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantu;
- b. Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada nomor 1 diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:
 1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
 2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
 3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
 4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
 5. Pelayanan administrastif.

2. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Susunan organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran berdasarkan Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 95 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, terdiri dari:

1. Organisasi Dinas dipimpin oleh Kepala dinas
2. Kepala Dinas membawahkan:
 - a. Sekretaris, membawahi:
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 2. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
 - b. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi:
 1. Seksi Identitas Penduduk
 2. Seksi Pindah Datang Penduduk
 3. Seksi Pendataan Penduduk
 - c. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:
 1. Seksi Kelahiran
 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian
 3. Seksi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan
 - d. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data, membawahi:
 1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
 3. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan
 - e. Kelompok Jabatan Fungsional.



Sumber : Renstra 2016-2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Gambar. 4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

3. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Visi :

Terciptanya Tertib Administrasi Kependudukan yang Berkualitas Menuju Pelayanan Prima.

Misi :

1. Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
2. Mengembangkan dan memadukan kebijakan serta menjalankan sistem informasi, sehingga mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap akurat dan memenuhi kepentingan publik dan pembangunan.
3. Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan nasional dan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk.
4. Merumuskan arah kebijakan dinamika kependudukan yang serasi, selaras dan seimbang antara kuantitatif/ pertumbuhan, kualitas serta persebaran dengan daya dukung alam dan daya tampung lingkungan.
5. Mengembangkan pranata hukum kelembagaan serta peran serta administrasi kependudukan guna perlindungan sosial dan penegakan hak-hak penduduk.

4. Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Pesawaran

C : Cepat

E : Efisien

R : Ramah

M : Mudah

A : Aktif

T : Tepat

Makna dari motto tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat secara cepat mudah tidak bertele-tele, tepat dengan kebenaran data, kejelasan data penduduk tidak salah ketik biodata kependudukan, efisien tidak dikenakan biaya dan tepat waktu, memberikan pelayanan secara ramah dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

5. Maklumat Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

“Kami siap memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan dan apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti bahwa implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang dilaksanakan oleh instansi Penyelenggara yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran sudah berhasil dan berjalan dengan baik, maka disimpulkan dengan hal-hal sebagai berikut:

- a. Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam menyampaikan informasi terkait SIAK dan KTP-el terhadap sasaran program yaitu masyarakat sudah berjalan dengan baik dan efektif.

- b. Sumber Daya

Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada saat ini masih kurang untuk pelaksana SIAK dan KTP-el, karena jumlah pegawai kontrak lebih banyak daripada pegawai dengan jabatan struktural. Terkait fasilitas juga masih kurang banyak perlengkapan/ peralatan yang

perlu diremajakan dan sumber anggaran dana yang dialokasikan dari APBN dan APBD masih belum maksimal.

c. Disposisi

Karakteristik para implementor SIAK dan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran sudah baik karena memiliki sikap yang bertanggungjawab, merespon dengan cepat dan selalu siap untuk membantu masyarakat dalam pengurusan SIAK dan KTP-el.

d. Struktur Birokrasi

Dalam pelaksanaan SIAK dan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran memiliki acuan standar pelayanan yang sudah baik karena memiliki *Standard Operating Procedures* (SOP) dalam tiap penyelenggaraan administrasi kependudukan. Adapun juga dalam fragmentasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran telah berjalan dengan efektif karena dalam penyelenggaraan SIAK dan KTP-el terjadi penyebaran tanggung jawab yang sesuai dengan kemampuan bidangnya masing-masing.

2. Dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, terdapat faktor-faktor pendukung dan penghambat.

1. Faktor Pendukung, yaitu:

- a. Adanya dukungan struktur birokrasi yaitu dari Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran dalam bentuk memberikan dana dan memfasilitasi untuk pelaksanaan SIAK dan KTP-el.
- b. Mitra kerja dengan PT.Telkomsel sebagai bagian dari sumber daya yang memberikan fasilitas jaringan internet untuk mengoperasikan SIAK dan KTP-el.

2. Faktor Penghambat, yaitu:

- a. Keterbatasan sumber daya seperti SDM sebagai operator dan ADB, selanjutnya juga perlu diberikan pembaharuan atau *upgrading* terhadap SDM yang ada, minimnya sumber dana dan fasilitas fisik yang menunjang pelayanan SIAK dan KTP-el.
- b. Terdapat beberapa masyarakat yang masih acuh dan belum paham pada pelayanan administrasi kependudukan sehingga untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan ingin selalu instan dan cepat selesai.
- c. Sifatnya yang sentralisasi dalam hal validasi, perbaikan dan penghapusan database untuk penerbitan KTP-el. Sehingga daerah hanya dapat sebagai pengguna aplikasi dan memfasilitasi perekaman KTP-el.
- d. Kekosongan blanko untuk penerbitan KTP-el dan perekaman KTP-el sesuai domisili.

3. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), terhadap tingkat kepuasan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik dan masyarakat merasa puas, maka disimpulkan sebagai berikut:

a. Aspek Fisik

Terkait penilaian masyarakat pada aspek fisik bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam pelaksanaan SIAK dan KTP-el masih belum cukup memadai dan membuat nyaman bagi masyarakat yang menerima pelayanan.

b. Aspek Reliabilitas

Penilaian masyarakat pada aspek reliabilitas pada pelaksanaan SIAK dan KTP-el masih belum efektif karena belum maksimal dalam memberikan kejelasan informasi terkait ketepatan waktu dalam penyelesaiannya.

c. Aspek Daya Tanggap

Terkait aspek daya tanggap, penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran sudah baik dan efektif karena petugas memiliki sikap yang cepat merespon.

d. Aspek Jaminan

Berdasarkan penilaian masyarakat terhadap aspek jaminan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Pesawaran sudah baik dan efektif karena masyarakat merasa terjamin dengan sikap para petugasnya.

e. Aspek Empati

Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam hal aspek empati sudah baik dan efektif karena masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas dalam pelayanan SIAK dan KTP-el.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Mengadakan agenda rutin untuk tiap tahunnya dalam upaya *upgrade* pegawai untuk menambah semangat kerja para petugas pelaksana SIAK dan KTP-el seperti diskusi diluar kantor, dan rekreasi. Selain itu, dapat diadakan pemberian *reward* dan *punishment* bagi para petugas untuk mencegah tindakan semena-mena dari petugas tenaga kontrak.
2. Pemilihan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang lebih *urgent* untuk tenggang waktu dekat agar dapat diprioritaskan terlebih dahulu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengoptimalkan dana dari APBN dan APBD yang ada untuk pelaksanaan SIAK dan KTP-el.
3. Pengusulan bantuan kepada Pemerintah Daerah Pesawaran untuk menambah fasilitas publik yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan guna berjalannya SIAK dan KTP-el.

4. Membuat atau membentuk tim dari tiap kelurahan dan kecamatan untuk memperluas sosialisasi *output* dari SIAK dan KTP-el kepada masyarakat secara berkala.
5. Pengusulan hak akses dari daerah ke pusat dalam proses validasi data kependudukan atau penghapusan data kependudukan supaya penerbitan KTP-el dapat dilakukan dengan cepat. Dapat juga dilakukan pengajuan keluhan di tiap daerah ke pusat karena proses penerbitan KTP-el yang lama dengan harapan muncul kebijakan baru untuk hak akses di daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku :

- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan publik (Edisi 2)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Moleong, Lexy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nugroho, Riant. 2014. *Public Policy*. Jakarta: Gramedia.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA.
- Subarsono. 2006. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno. 2013. *Dasar –Dasar Kebijakan Publik (Kajian Proses dan Analisis Kebijakan)*. Yogyakarta: Ombak.
- Thoha, Miftah. 1993. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Grasindo.
- _____ . 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima) Edisi 2*. Yogyakarta: ANDI.
- Wahab, Solichin Abdul. 2012. *Analisis Kebijakan (Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi kebijakan Publik)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. 2016. *Kebijakan Publik Era Globalisasi (Teori, Proses, dan Studi Kasus Komparatif)*. Yogyakarta: CAPS.

Refrensi Peraturan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011, tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016, tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 26 Tahun 2011, tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 95 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 2.A Tahun 2014, tentang Standar Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pesawaran

Referensi Skripsi :

Faisal, Ayu Astuty. 2014. *Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Pada Dinas Pencatatan Sipil dan Administrasi Kependudukan Kabupaten Maros*. FISIP: Universitas Hasanuddin.

Iksan, Muhamad. 2015. *Implementasi Bus Rapid Transit (BRT) Sebagai Transportasi Publik di Kota Bandar Lampung*. FISIP: UNILA.

Parubak, Kishela. 2016. *Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Toraja Utara*. FISIP: Universitas Hasanuddin.

Widiastuti, Puri. 2010. *Pelaksanaan Program Pembuatan KTP Bersubsidi Dengan SIAK di Kota Metro Tahun 2008 (Tinjauan dari Perspektif Pengembangan Organisasi)*. FISIP: UNILA.

Sumber-Sumber Lainnya :

www.pesawarankab.go.id/halaman-2-sejarah-kabupaten-pesawaran.html

www.disdukcapil.pesawarankab.go.id/informasi-135-sosialisasi-administrasi-kependudukan-dan-pencatatan-sipil.html

https://www.rri.co.id/post/berita/227903/ruang_publik/pencetakan_ektp_di_pesawaran_tekendala_nik_ganda.html

<http://www.lampungtoday.com/go/today-news/pesawaran/11488-stok-blangko-kosong-disdukcapil-pesawaran-terpaksa-batasi-pembuatan-ktp-el.html>

<https://www.indonesia-investment.com/id/budaya/penduduk/item67>

<http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/detail/pelayanan-administrasi-kependudukan-yang-perlu-anda-ketahui>

m.hukumonline.com/pusatdata/detail-peraturan-dalam-negeri-nomer-8-tahun-2016

<https://www.kependudukan.jogjaprov.go.id/olah.php?module=berita&id=Program-penerapan-kartutandapendudukelektronik.html>