

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI  
ADMINISTRASIKEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM STUDI  
PEMBUATAN  
E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPILKABUPATENDELI SERDANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memproleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area

**OLEH:**

**NOVA BR SAMOSIR**

**188520147**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/22

i

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/22

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI  
ADMINISTRASIKEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM STUDI  
PEMBUATAN  
E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATENDELI SERDANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memproleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area

**OLEH:**

**NOVA BR SAMOSIR**

**188520147**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/22

ii

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/22

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam studi pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.**

Nama : NOVA BR SAMOSIR  
Mahasiswa  
NPM : 188520147  
Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:  
Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Nina Angelia, S.Sos,M.Si

Pembimbing II

Evi Yunita Kurniaty, S.Sos,M.IP

Mengetahui:

Dekan

Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

Ketua Program Studi

Khairunnisah Lubis, S.Sos,M.I.Pol

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisa ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 20 September 2022



Nova Br Samosir

18.852.0147

## **LAMARAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah

: Nova Br Samosir

: 188520147

am Studi : Administrasi Publik

as : Ilmu Sosial dan Politik

Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free) atas karya ilmiah saya yang berjudul Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Dalam Studi Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Kabupaten Deli Serdang. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (base), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

iklan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Oktober 2022



Nova Br Samosir

188520147

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/22

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk dapat melayani masyarakat dengan menggunakan teknologi pada pelayanan administrasi kependudukan. Salah satunya adalah pelayan pembuatan E-KTP. Namun keadaan dilapangan masih banyak masyarakat yang tidak terdaftar memiliki E-KTP karena adanya kendala dalam penundaan dan keterlambatan pembagian E-KTP. Hal ini disebabkan dari fasilitas dan teknologi yang tersedia kurang memadai. Sistem informasi administrasi kependudukan merupakan sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan E-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Implementasi (SIAK) dalam pengurusan E-KTP. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan meninjau semua data yang dikumpulkan yang didukung oleh hasil wawancara dengan pendekatan teori yang dikemukakan oleh George Edward III. Dalam hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang belum bisa dikategorikan baik untuk masyarakat karena permasalahan masyarakat sering menunggu lama dalam pembuatan E-KTP akibat kendala jaringan dalam pembuatan E-KTP saat keterlambatan pembagian E-KTP. Walaupun terdapat kendala di beberapa hal yang belum sepenuhnya terlaksana secara optimal disdukcapil deli serdang mampu mengusahakan pelayanan dengan baik.

**Kata Kunci: Implementasi, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, E-KTP**

## **ABSTRACT**

*The development of information technology encourages the government to be able to serve the community by using technology in population administration services. One of them is the server for making E-KTP. However, the situation in the field is that there are still many people who are not registered to have an E-KTP due to problems with delays and delays in distributing E-KTP. This is due to the inadequate facilities and technology available. The population administration information system is a system that utilizes information and communication technology to facilitate the management of population administration information, especially in the manufacture of E-KTP. This study aims to identify and describe the implementation (SIAK) in the management of E-KTP. The research method used is descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observations and documentation. The data obtained were then analyzed qualitatively by reviewing all the data collected which was supported by the results of interviews with the theoretical approach proposed by George Edward III. In the results of the study, it can be seen that the Implementation of the Population Administration Information System (SIAK) in the Making of E-KTP at the Department of Population and Civil Registration of Deli Serdang Regency can not be categorized as good because there is still a lack of existing networks in the population administration information system, community problems often wait a long time in making E-KTP in the presence of network problems in making E-KTP and delays in distributing E-KTP.*

**Keywords: Implementation, Population Administration Information System, E-KTP**

## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 18 Januari 2000. Anak Pertama dari tiga bersaudara. Anak dari Bapak Rimbol Samosir dan Ibu Rumidah Sinaga. Riwayat pendidikan penulis adalah SD Negeri 101879 Tanjung morawa, Smp Swasta PGRI 58 Tanjung morawa, Smk Swasta Yapim Batang Kuis.

Tahun 2018 penulis terdaftar sebagai mahasiswa program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Selama mengikuti perkuliahan penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara. Serta melakukan penelitian dalam penyusunan Skripsi di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara.

Penulis juga aktif mengikuti Organisasi UKMK (Unit Kegiatan Mahasiswa Kristen) dan IMABATO (Ikatan Mahasiswa Batak Toba) yang sebagai anggota didalam organisasi misalnya mengikuti kegiatan penambahan wawasan pembentukan setiap acara ibadah kristen dan natal didalam organisasi kampus Medan Area.

## KATAPENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini atas rahmatNya. Skripsi ini merupakan Syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul skripsi ini adalah “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Studi Pembuatan E-Ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan baik dari segi moral maupun material. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rektor Dadan Ramdan, M.Sc, Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Siselaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu, Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol, selaku Ka. Prodi Administrasi Publik.
4. Ibu Nina Angelia S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, ilmu serta motivasi dan sudah meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Evi Yunita Kurniaty, Sos, M.IP selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan saran kritikan kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini.

6. Ibu Zoraya Alfathin Rangkuti S.Sos,M.IP selaku Sekretaris dalam penyusunan skripsi sekaligus dosen PA takkan lupa memberikan ide-ide yang terbaik di skripsi ini.
7. Seluruh dosen program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
8. Teristimewa Orang tua yang saya kasihi Bapak Rimbol Samosir dan Ibu Rumidah Sinaga yang telah memberikan sebuah materi yang cukup lebih dan dukungan Doa serta Semangat untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Saudara dan saudari kandung saya Gloria fransiska samosir, rizal syaputra samosir, tiara epita samosir yang telah memberikan senyuman yang indah untuk penulis sehingga bersemangat didalam menyelesaikan skripsi saya.
10. Semua informan yang telah membantu memberikan informasi mulai masa “KKL” ini semua sangat berguna dalam penelitian skripsi ini Terimakasih.
11. Teman seperjuangan yang saya kagumi, “Batak squad” kak yanti silalahi, silvia pangaribuan, yessy simaringga, lasmaida sibarani yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan bersama-sama mendapatkan gelar S.AP bersama
12. Teman kelompok tumbuh bersama “Gallilea Smaal Group” yang telah mensupport didalam doa yaitu, kak minar, kak yanti, hertati, regia. dalam pengerjaan skripsi ini.
13. Teman-teman Mahasiswa Administrasi Publik Stambuk 2018 yang selalu memberi dukungan dan semangat.
14. Paribansaya mandaoni sihombing yang telah memberikan dukungan didalam doa dan semangat kepada saya dalam menyusun persiapan skripsi ini.
15. Sahabat yang saya kasihi riri situmorang, dian nainggolan yang telah memberikan semangat dan doa didalam pengerjaan skripsi ini.
16. Tidak lupa yang paling spesial temen sekelas seperjuangan sampai S,AP

17. "Cetar Squad" ningsih nazara, makedonia saragi, yanti silalahi, Rosalina sarusuk, elly dalimunthe.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dikemudian hari.

Medan, 20 Sept 2022

Penulis



(Nova Br Samosir)

18.852.0147



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	
<b>viRIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Teori Implementasi .....	9
2.1.1. Pengertian Implementasi .....	9
2.1.2. Tahapan Implementasi .....	10
2.1.3. Aspek Dalam Implementasi.....	11
2.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi.....	11
2.2. Teori Sistem.....	14
2.2.1. PengertianSistem.....	14
2.2.2. SistemInformasi .....	15
2.2.3. SistemInformasiAdministrasiKependudukan(SIAK).....	15
2.3. Teori Administrasi .....	16
2.3.1. Pengertian Administrasi .....	16
2.3.2. Administrasi Kependudukan.....	17
2.4. Teori Kebijakan Pelayanan Publik .....	18
2.4.1. Pengertian Kebijakan Publik .....	18
2.4.2. Pengertian Pelayanan Publik .....	20
2.5. Penelitian Terdahulu .....	21
2.6. Kerangka Pemikiran .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	28
3.2. Lokasi Penelitian.....	29
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	30
3.4. Informan Penelitian .....	32
3.5. Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>36</b>
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	36
4.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Deli Serdang .....	36

4.1.2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang .....	38
4.1.3. Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang .....	
4.1.4. Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang .....	46
4.1.5. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) .....	46
4.2. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang .....	48
4.2.1. Komunikasi .....	48
4.2.2. Sumber Daya .....	57
4.2.3. Disposisi .....	66
4.2.4. Struktur Birokrasi .....	79
4.3. Hambatan-Hambatan Yang Terjadi Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang .....	82
4.3.1. Rendahnya Sumber Daya di Disdukcapil Deli Serdang .....	84
4.3.2. Masih Minimnya Jaringan Sistem Yang Kurang Memadai .....	86
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
5.1. Kesimpulan .....	88
5.2. SARAN .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>

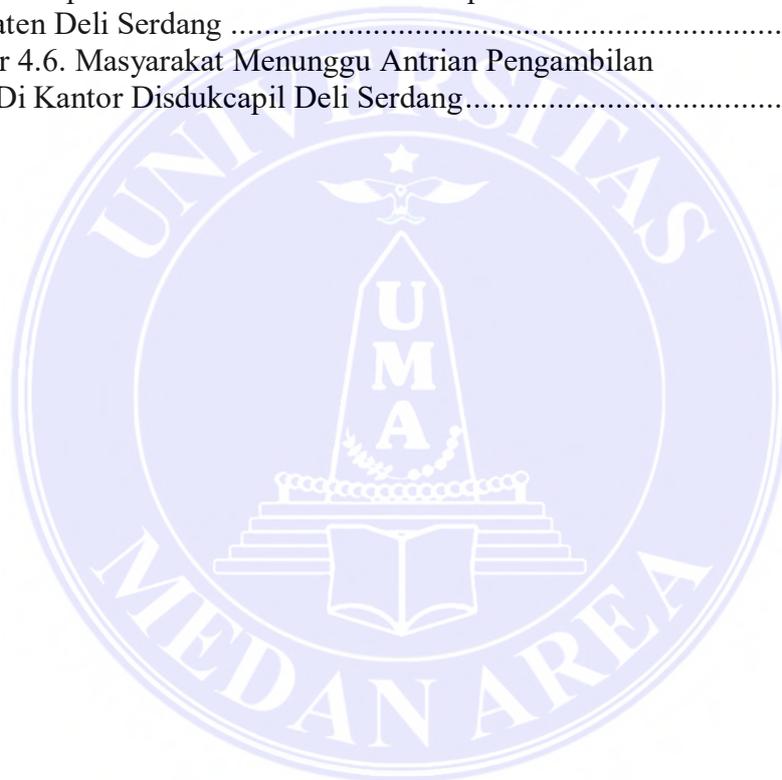
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1. Waktu Penelitian .....	30



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berfikir .....	27
Gambar 4.1 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang .....	37
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang .....	41
Gambar 4.3. Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang .....	49
Gambar 4.4 Petugas Sedang Melayani Masyarakat Yang Melakukan Pembuatan/Pengurusan E-Ktp Deli Serdang.....	61
Gambar 4.5. Proses Selesai Pembuatan E-Ktp Terhadap Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang .....	69
Gambar 4.6. Masyarakat Menunggu Antrian Pengambilan E-Ktp Di Kantor Disdukcapil Deli Serdang.....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Bersama Kepala Seksi Kependudukan E-Ktp Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Deli Serdang.....	93
Lampiran 2. Kantor Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang .....	94
Lampiran 3. Foto Bersama Pegawai E-Ktp Di Dalam Pengambilan Dokumen Kependudukan .....	95
Lampiran 4. Foto Bersama Informan Tambahan Yaitu Masyarakat Dalam Pengurusan E-Ktp Sekaligus Mewawancarai Dan Melayani.....	96
Lampiran 5. Foto Bersama Masyarakat Deli Serdang Dalam Proses Selesai Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Deli Serdang .....	97
Lampiran 6. Kotak Survey Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan E-Ktp Deli Serdang .....	101



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman modern ini pemerintah adalah melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka. Peranan yang dimainkan oleh pemerintah harus sesuai dengan aspirasi masyarakat yang merupakan peranan kepercayaan masyarakat. Pada awalnya, pemerintahan yang modern sangat tergantung kepada sistem administrasi publik yang bersifat mekanistik yang mengutamakan efisiensi dalam pelayanan masyarakat.

Pemerintah membuat berbagai peraturan perundang-undangan yang mengatur berbagai sektor kehidupan untuk mencegah terjadinya tindakan penyimpangan yang dapat merugikan masyarakat. perilaku para birokrat harus selalu berdasarkan hukum yang semakin didasari bahwa administrasi publik yang sampai titik tertentu menjadi kontraproduktif sebab setelah menimbulkan gejala banyaknya prosedur yang berbelit-belit sehingga terjadinya inefisiensi serta pemerintah semakin kurang responsive terhadap kepentingan masyarakat (Rosenbloom dan Kravchuk, 2002:20).

Sehingga perkembangan zaman yang semakin modern ini peraturan pelayanan dalam suatu instansi di pemerintahan yang harus menerapkan peningkatan pelayanan yang memberikan rasa puas kepada masyarakat.

Apabila yang memberikan pelayanan kepada masyarakat itu harus sesuai dalam peraturan pelayanan pada masyarakat ketika masyarakat ingin memiliki kartu tanda penduduk. Pada undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan negara dimana undang-undang tersebut berupaya untuk memperlakukan warga negara sebagai penduduk Indonesia.

Peneliti pun membahas yang menjadi keberhasilan implementasi kebijakan pemerintahan mengenai sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) yang sudah diterapkan apakah sudah berhasil, belum berhasil, ataupun tidak berhasil yang didasari pada undang-undang RI No. 12 Tahun 2008 tentang administrasi kependudukan dengan pentingnya data termasuk data kependudukan dan KEPPRES No. 88 tahun 2004 tentang sistem informasi administrasi kependudukan. Dalam teknologi sistem informasi kependudukan ini harus memiliki data yang akurat dan perlu dioptimalkan secara cepat. Yang menjadi salah satu informasi dalam suatu organisasi berfungsi sebagai suatu pertimbangan dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan yang kemudian diterapkan dalam bentuk pelayanan. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan manusia dan tidak dapat memprediksi dampak dari suatu keputusan yang diambil. Maka dari itu, fungsi utama informasi yaitu sebuah data yang diolah yang dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat.

Pada dasarnya SIK sudah cetuskan oleh pemerintahan sebagai data kependudukan dan pencatatan sipil yang digunakan teknologi informasi dan komunikasi. Pada mulanya sebelum SIK dicetuskan

adapun teknologi informasi yang dikenal dengan SIMDUK (Sistem Informasi Manajemen Kependudukan) pada tahun 1996. Namun setelah pelaksanaan dilakukan dipaparkan, sistem ini memiliki banyak kelemahannya sehingga sistem ini kurang dalam hal mengelola data kependudukan. Maka dari itu pemerintah Indonesia membuat SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) setelah melakukan hasil dari evaluasi terhadap SIMDUK, Maka SIAK yang dicetuskan sebagai sistem mengelola data kependudukan dan pencatatan sipil di Indonesia. Pada undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang sudah disahkan di Jakarta pada tanggal 29 Desember 2006 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia oleh Yusril Ihza Mahendra Tahun 2006 No. 124 yang merupakan salah satu bagian proses perlindungan hukum kependudukan. Hal ini yang menyangkut kewajiban dalam memberikan pelayanan publik. Adapun kelebihan dari SIAK selain untuk mendata kependudukan secara akurat, SIAK ini mampu memberikan NIK yang secara otomatis dan tetap untuk satu penduduk, sehingga dapat mengeliminasi terjadinya kepemilikan identitas yang ganda.

Sesuai zaman modern yang begitu berkembang, tata cara penanganan suatu informasi pun mulai menggunakan alat-alat bantu teknologi yang canggih seperti komputer dan alat pendukung lainnya contoh seperti SIAK sehingga mempermudah proses penanganan informasi yang digunakan dalam kegiatan pemerintahan salah satunya yaitu penanganan informasi seluruh Indonesia, yang sama-sama diketahui

bahwa laju tingkat kelahiran lebih cepat dibandingkan laju tingkat kematian. Adapun Perlindungan berupa pelayanan publik melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta-akta catatan sipil, termasuk Akta Kelahiran. Dengan adanya pelayanan administrasi maka hak dan kebutuhan masyarakat.

Sebagai dasar warga negara akan terjamin karena dokumen yang dapat menjamin keberadaan serta identitas warga dan hak-hak sipil lainnya sangat vital untuk kehidupan warga. Maka dari itu Pemerintah Pusat telah menyiapkan suatu sistem Administrasi Kependudukan yakni "Sistem Informasi Administrasi Kependudukan" lebih dikenal dengan sebutan (SIK) yang telah dikukuhkan dengan Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Seluruh pemerintah kabupaten atau kota di Indonesia 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 Kabupaten Deli Serdang dan peraturan. menteri dalam negeri (Permendagri) No. 18/2005 serta peraturan pemerintah (PP) No. 37 tahun 2007 tentang administrasi kependudukan.

Tujuan dari Undang-Undang tersebut tidak lain dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, untuk menjamin akurasi data kependudukan, menjamin ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen dalam

mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan. Selanjutnya pasal 1 (21) UU Nomor 24 Tahun 2013 menjelaskan bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan ditingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

SIK sendiri memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan Indonesia. penulis menemukan adanya kendala teknis yang terjadi dan sering dikeluhkan oleh masyarakat khususnya di dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) di Kabupaten Deli Serdang.

Masyarakat yang sangat kecewa dan marah-marah dengan pelayanan pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, dikarenakan disaat mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) selalu adanya penundaan dan keterlambatan dalam membuat KTP (Kartu Tanda Penduduk) seperti terjadinya kurangnya stabil di sistem, akibat error dan banyaknya jasa calo yang ditawarkan di sekitar lokasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

Upaya dalam menjaga ketepatan dan ketersediaan data-data tentang penduduk yang lengkap, akurat, serta mudah diakses merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Demi pencapaian yang lebih baik dalam usaha menciptakan tatanan administrasi di bidang kependudukan itu, pemanfaatan teknologi dalam

sistem informasi menjadi pilihan yang harus dilakukan. Oleh karena itu pentingnya tujuan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam melakukan pengumpulan data, pengolahan data penduduk yang berbasis teknologi informasi, Pemerintah Pusat dalam hal ini telah menyiapkan suatu sistem yang diberi nama SIAK "Sistem Informasi Administrasi Kependudukan" yang secara hukum ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan. Ditetapkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Sebagai suatu kebijakan yang dipersiapkan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di bidang kependudukan tentu tidak akan secara langsung dapat menjamin tercapainya ekspektasi yang sebelumnya menjadi acuan dalam perencanaan penetapannya. Suatu kebijakan harus dikonversi menjadi kegiatan operasional untuk mencapai tujuannya. Dengan kata lain, tahap implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ini harus memiliki peran yang begitu penting dalam menentukan tercapai atau tidaknya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diharapkan. Jadi berdasarkan pemaparan latar belakang yang diterapkan penulis tertarik melakukan penelitian bagaimana implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Deli Serdang khususnya pada studi pembuatan E-KTP. Dalam Pentingnya data kependudukan yang baik dan akurat dalam pelaksanaan program-program pemerintah serta banyaknya masalah yang muncul akibat kekurangannya. Oleh karena itu, peneliti menetapkan judul

penelitian ini yaitu **“Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam (studi Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah ini mengacu dari latar belakang masalah yang sudah dilihat dan mungkin dihadapi dari inti fenomena yang akan diteliti. berdasarkan penjelasan yang di atas maka yang menjadi suatu rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dalam studi Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang?
2. Apa yang menjadi hambatan-hambatan yang terjadi dalam pembuatan E- KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi suatu tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk mengetahui masalah yang ada pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Pembuatan E-KTP agar

hendak dicapai.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini yang dibuat oleh penulis sebagai berikut

1. Secara Teoriti, Proposal skripsi ini mengharapkan mampu memberikan manfaat pola pikir bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya untuk menambahkan ilmu pengetahuan mengenai pada implementasi system informasi administrasi kependudukan SIAK di kabupaten deli serdang tersebut.
2. Bagi Penulis, Dari hasil penelitian ini mengharapkan dapat menambahkan sebuah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis, untuk menggunakannya dalam teori yang sudah di peroleh selama mengikuti perkuliahan serta dapat melihat dan membandingkan fakta yang ada di lapangan.
3. Bagi Civitas Akedemik, Hasil penelitian secara akedemisi juga diharapkan mampu memberikan manfaat serta masukan untuk menjadi pertimbangan bagi kalangan akedemisi dalam mengenai perbandingan ataupun penambahan bahan kajian.
4. Bagi Instansi Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang, Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi ataupun masukan untuk mengimplementasikan sistem informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Teori Implementasi

##### 2.1.1 Pengertian Implementasi

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi adalah sarana untuk melaksanakan suatu kegiatan yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu yang akan dikerjakan terhadap orang lain. Suatu kegiatan tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat yang dapat berupa Undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Van Meter dan Van Horn mengemukakan dalam (Kiwang, 2018,36) Implementasi yang berhasil merupakan fungsi dari kemampuan organisasi pelaksana untuk melakukan apa yang diharapkan dan dikerjakan, dan untuk penghambat dari implementasi itu sendiri, Kemampuan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan mungkin dihambat oleh faktor-faktor seperti staf yang kurang terlatih dan terlalu banyak pekerjaan, informasi yang tidak memadai dan Sumber-sumber keuangan atau hambatan-hambatan waktu yang tidak memungkinkan.

Tugas implementasi menurut Grindle dalam (Handoyo, 2012, p. 95) menciptakan suatu mata rantai yang memungkinkan tercapainya tujuan kebijakan sebagai hasil kegiatan pemerintah. Artinya kegiatan yang

berkaitan dengan kebijakan pemerintah harus memperjelas dan mendukung pencapaian tujuan, jika tidak ini menunjukkan bahwa kesalahan dalam analisis kebijakan.

Berdasarkan pandangan tersebut diketahui bahwa proses Implementasi kebijakan sebenarnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administrative yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang secara langsung atau tidak langsung sehingga dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil kegiatan pemerintah.

### 2.1.2 Tahapan Impelementasi

Ada beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam proses Implementasi, agar pengimplementasian kualitas pelayanan publik dapat terealisasi dengan baik, Edward III menegaskan bahwa ada beberapa tahap yang perlu diperhatikan, yaitu:

- a. Tahap Interpretasi, Tahap Interpretasi ini merupakan tahapan penjabaran dan penerjemahan kebijakan yang masih dalam bentuk abstrak menjadi serangkaian rumusan yang sifatnya teknis dan operasional. hasil interpretasi biasanya berbentuk petunjuk pelaksanaan atau petunjuk teknis.
- b. Tahap Perorganisasian, Tahap perorganisasian merupakan tahap pengaturan dan penetapan beberapa komponen pelaksanaan

kebijakan seperti, lembaga pelaksana kebijakan, anggaran yang diperlukan, sarana dan prasarana, penetapan tata kerja, dan penetapan manajemen kebijakan.

- c. Tahap Aplikasi, Tahap aplikasi ini merupakan tahap penerapan rencana implementasi pelayanan publik ke kelompok target atau sasaran yang akan dituju seperti masyarakat.

### 2.1.3 Aspek Dalam Implementasi

Agar dapat terimplementasi dengan baik apa yang menjadi tujuannya seperti yang telah dirumuskan, maka keberhasilan implementasi itu dapat diukur dari beberapa aspek yang mempengaruhinya, menurut Charles O.Jones (1996:296) menyatakan bahwa terdapat beberapa aspek yang menjadi pilar dalam implementasi kebijakan yaitu:

- a. Pengesahan keputusan dalam bentuk peraturan perundang-undangan dalam berbagai level, misalnya undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan dari presiden atau peraturan daerah.
- b. Pelaksana dalam sebuah kebijakan atau keputusan tersebut harus oleh instansi itu sendiri.
- c. Ketersediaan dari masyarakat untuk kepentingan atau kelompok target dalam melaksanakan keputusan atau kebijakan tersebut.
- d. Dampak nyata atas pelaksanaan kebijakan, baik dalam dampak yang bersifat positif maupun dampak yang bersifat negatif.
- e. Persepsi instansi pelaksana atas pelaksanaan sebuah kebijakan.
- f. Upaya perbaikan terhadap pelaksanaan kebijakan.

#### 2.1.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi

Menurut George C Edwards III studi implementasi kebijakan merupakan tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan sangat baik. Sementara itu, suatu kebijakan yang cemerlang mungkin mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan. Dengan ini menunjukkan variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi. Adapun didalamnya berupa 4 (empat) variabel sebagai berikut :

- a. Komunikasi, adalah proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Sementara itu, komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy makers*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*). yaitu menunjuk bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran.
- b. Sumber daya, yaitu sumber-sumber menunjukan setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Edward III mengemukakan

bahwa bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Sumber daya di sini berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya ini mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, informasi dan kewenangan.

- c. Disposisi, yaitu menunjuk karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan atau program. Karakter yang penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen, dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen tinggi dan jujur akan senantiasa bertahan diantara hambatan yang ditemui dalam program dan kebijakan. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam program yang telah digariskan dalam program. Komitmen dan kejujurannya membawanya semakin antusias dalam melaksanakan tahap-tahap program secara konsisten. Sikap yang demokratis akan meningkatkan kesan baik implementor dan kebijakan dihadapan anggota kelompok sasaran. Sikap ini akan menurunkan resistensi dari masyarakat dan menumbuhkan rasa percaya dan kepedulian kelompok sasaran terhadap implementor

dan program/kebijakan.

d. Struktur birokrasi, menunjuk bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting pertama adalah mekanisme, dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program biasanya sudah ditetapkan melalui *standar operasional prosedur* (SOP) yang dicantumkan dalam guideline program dan kebijakan. SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam bekerjanya implementor. Sedangkan struktur pelaksana harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kejadian luar biasa dalam program secara cepat. Dan hal ini hanya dapat lahir jika struktur didesain secara ringkas dan *fleksibel* menghindari "*virus webberian*" yang kaku, terlalu *hirarkhis* dan birokratis.

Berdasarkan penjelasan di atas, keempat variabel dalam model yang dibangun oleh Edward memiliki keterkaitan satu dengan yang lain dalam mencapai tujuan dan sasaran program dan kebijakan. Semuanya saling bersinergi dalam mencapai tujuan dan satu variabel akan sangat mempengaruhi variabel yang lain. Misalnya saja, implementor yang tidak jujur akan mudah sekali melakukan korupsi atas dana program atau kebijakan dan program tidak dapat optimal dalam mencapai tujuannya. Begitupun ketika watak dari implementor kurang demokratis akan sangat mempengaruhi proses komunikasi dengan kelompok

sasaran. Model implementasi dari Edward ini dapat digunakan sebagai alat mencitra implementasi program di berbagai tempat dan waktu. Artinya, empat variabel yang tersedia dalam model dapat digunakan untuk mencitra fenomena implementasi kebijakan publik.

## 2.2. Teori Sistem

### 2.2.1. Pengertian Sistem

Sistem adalah suatu kebulatan atau keseluruhan yang kompleks ataupun terorganisir, suatu himpunan dan perpaduan dengan hal atau bagian yang membentuk suatu kebulatan atau keseluruhannya yang kompleks sehingga menjadi utuh. Jadi sistem ini adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian, yang terkait dengan satu sama lain dengan cabang dari sistem menjadi induk dari rangkaian selanjutnya. Begitulah sampai seterusnya hingga sampai pada bagian terkecil. Rusaknya salah satu bagian akan mengganggu kestabilan sistem itu sendiri secara keseluruhan, pemerintah negara Indonesia adalah suatu contoh sistem, dan anak cabangnya adalah sistem pemerintah daerah, kemudian seterusnya sistem pemerintahan desa dan kelurahannya. (Pamudji:1)

### 2.2.2. Sistem informasi

Sistem informasi ini masih lebih sering dipakai dengan berbasis komputer walaupun kenyataannya komputer merupakan bagian hal penting dalam sistem informasi yang berbasis teknologi komputer. Karena teknologi sistem informasi ini suatu proses yang menjadi alat bantu informasi kepada manusia ataupun masyarakat untuk

mencapainya. suatu sasaran atau tujuannya. Adapun menurut para tokoh-tokoh sebagai berikut:

1. Menurut poerwadarminta (2003) system ini yaitu sekelompok bagian-bagian alat atau sebagainya, yang bekerja bersama-sama untuk melakukan sesuatu yang dicapai.
2. Menurut hall (2001) mendefinisikan sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data di kelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai system informasi.
3. Menurut Ebert Dan Griffin (2003) System informasi mendefinisikan system informasi sebagai operasi-operasi yang mengatur sumber daya informasi dalam perusahaan yang mendukung kinerja.

### **2.2.3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)**

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.

SIAK adalah rangkaian kegiatan yang berupa penambahan dan penyempurnaan guna meningkatkan fungsi SIAK. Cara kerja dari SIAK untuk mendaftarkan penduduk di tiap kabupaten atau kota dari SIAK diakses oleh seorang kepala pusat data dan pusat data yang bertugas di bidang SIAK atau database kependudukan di kabupaten dan 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 kependudukan dan catatan sipil dari tiap daerah di Indonesia.

## 2.3 Teori Adminitrasi

### 2.3.1. Pengertian Administrasi

Administrasi ialah rangkaian kegiatan proses usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu secara *efisien*. Karena kerja sama tersebut harus memiliki sebuah wadah dalam organisasi untuk mencapai tujuan tertentu yang harus dicapai secara efisien yang terkandung dalam sebuah administrasi. Menurut Sondang P.Siagian Administrasi adalah sekumpulan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil daan pelaksanaan itu ada pada umumnya yang dilakukan oleh kedua orang manusia ataupun lebih seperti sekelompok orang-orang untuk mencapainya tujuan yang telah di tentukan sebelumnya, seperti sebagai berikut; Kegiatan, Kerja sama kelompok orang-orang adanya pelaksanaan yang dikerjakan dalam

proses pencapaian tujuan tersebut seperti; Pengorganisasian, Manajemen, Tata hubungan, Keuangan, Perbekalan, Tata usaha ataupun perwakilan.

### 2.3.2. Administrasi Kependudukan

Pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang sesuai dicapai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Dan pelayanan umum disebut pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan instansi pemerintah, baik di pusat, maupun di daerah. Sehingga untuk melayani rakyat dengan atas dasar kepentingan umum Menurut (Iay,2002).

Indrajid (2002) mengungkapkan bahwa *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stekholder*) dimana melibatkan pengguna teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu kualitas pelayanan yang selama berjalan. *E-Public service* berarti informasi pelayanan public berbasis elektronik. Segala sesuatu yang menyangkut pelayanan publik disediakan informasinya yang dapat diakses secara elektronik. Informasi dapat berupa prosedur, biaya atau tarif legal, tempat, pelaksana dan hal lainnya mengenai pelayanan publik. Dengan adanya *E-Public Service* sangat membantu untuk pengurusan Administrasi Kependudukan yang berbasis online.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan). Dengan demikian, administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting untuk dilaksanakan mulai dari satuan pemerintahan terkecil seperti desa ataupun kelurahan hingga pada skala nasional. Pengelolaan Administrasi kependudukan memiliki fungsi strategis sebagai dukungan informasi tentang kependudukan bagi pembuatan kebijakan dalam rangka pelayanan publik serta kepentingan warga untuk mengakses informasi hasil administrasi kependudukan tersebut.

## 2.4 Teori Kebijakan Pelayanan Publik

### 2.4.1. Pengertian Kebijakan Pelayanan Publik

Secara etimologis, istilah *policy* (kebijakan) berasal dari bahasa Yunani, Akar kata dalam bahasa Yunani dan Sansekerta polis (negara dan kota) dikembangkan dalam bahasa Latin menjadi politia (negara) yang berarti menangani masalah-masalah publik atau administrasi (Dunn,2003:51). Pada perkembangannya istilah *policy* (kebijakan) seringkali penggunaannya saling berkaitan dengan istilah-istilah lain seperti tujuan (*goals*), program, keputusan, undang-undang, ketentuan-ketentuan, usulan-usulan dan rancangan-rancangan besar. Untuk lebih jelasnya berikut ini beberapa definisi kebijakan menurut beberapa tokoh

sebagai berikut.

1. Menurut para ahli yaitu Friedrich (dalam Winarno, 2002:20) yang mengungkapkan bahwa “Dimana kebijakan ini Suatu arah tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan-hambatan dan peluang-peluang terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu sasaran atau suatu maksud tertentu”.
2. Menurut para ahli Marlowe (dalam Wicaksono, 2006:56) menyatakan bahwa “Kebijakan adalah sebuah upaya untuk menciptakan atau merencanakan sebuah cerita dalam rangka mengamankan tujuan-tujuan perekayasa. Istilah kebijakan mengandung arti yang sama dengan pengertian kebijaksanaan”.

Dalam Pengertian Kebijakan Publik menurut Rousseau (dalam Nugroho, 2003:59) Kebijakan Publik sebenarnya adalah kontrak antara rakyat dengan penguasa akan hal-hal penting apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Maka Kebijakan Publik dapat dikatakan sebagai perjanjian antara satu pihak dengan pihak yang lain. Kebijakan Publik tidak harus selalu berupa perundang-undangan, namun bisa berupa peraturan-peraturan yang tidak tertulis namun disepakati. Secara sederhana setiap keputusan yang dibuat oleh negara, sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan dari negara. Kebijakan publik adalah strategi untuk mengantar masyarakat pada masa awal, memasuki masyarakat

pada masa transisi, untuk menuju masyarakat yang dicita-citakan.

Beberapa tahapan yang harus dilakukan sebelum mengambil sebuah kebijakan menurut Nugroho (2003:73) menyatakan bahwa terdapat 3 tahap dari Kebijakan Publik yaitu:

- a. Perumusan Kebijakan
- b. Implementasi Kebijakan
- c. Evaluasi Kebijakan Berdasarkan pengertian kebijakan publik di atas, dapat disimpulkan mengenai makna dari kebijakan publik, yakni keputusan badan lembaga atau negara dalam memecahkan masalah publik melalui intervensi berupa tindakan untuk melakukan suatu kebijakan dengan berbagai konsekuensinya, termasuk tindakan untuk tidak melakukan apapun.

#### 2.4.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, koperasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial didalam masyarakat. Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan

yang bersih berwibawa dengan mengedepankan kualitas pelayanan publik yang prima dan optimal tersebut tidak mungkin akan dapat terlaksana dengan baik (efektif) tanpa kesejahteraan yang layak dari pegawai. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan adanya pemberian remunerasi yang efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan kajian teori dari penelitian-penelitian sebelumnya, untuk memunculkan model penelitian terbaru tentang hubungan remunerasi dan pelayanan publik. Hasil kajian ditemukan pentingnya pemberian remunerasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dimana seperti pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten deli serdang didalam melayani masyarakat deli serdang yang diharapkan berkomitmen melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya karena tujuan remunerasi yang diterima sudah cukup dan sesuai dengan beban pekerjaannya dan nantinya hal ini menciptakan pegawai semangat dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada publik. Sehingga akan terwujud suatu pemerintahan yang "*clean*" and "*good governance*".

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya disamping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat diposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian.

Sepanjang yang diketahui Penulis, sudah banyak ditemukan penelitian atau kajian mengenai tema yang akan diteliti oleh penulis.

Terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis buat. Berikut adalah Penelitian terdahulu yang telah dibuat oleh penulis. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa perbedaan dan persamaannya dari penelitian terdahulu yang dikutip dibawah sebagai berikut:

**TABEL 2.1.**  
**PENELITIAN TERDAHULU**

No	Penelitian Terdahulu	Dandy. A.D (2014)
1	Judul	Implementasi Kebijakan SIAK Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Berau
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui implementasi kebijakan peningkatan tertib administrasi kependudukan disdukcapil kabupaten berau
	Metode Penelitian	penelitian ini berfokus kepada peningkatan data kependudukan untuk mendeskripsikan kebijakan dalam pencapaian hasil dari instansi disdukcapil kabupaten berau. Jadi jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan adanya proses penelitiannya dalam bentuk mengumpulkan data melalui wawancara yang dijelaskan secara detail. Peneliti pun mencoba memahami, menginterpretasikan informasi yang didapatkan sehingga mampu menjelaskannya secara metode kualitatif.
	Hasil Penelitian	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan Perda Kabupaten Berau No. 30 Tahun 2011, kebijakan SIAK di Kabupaten Berau diberlakukan sejak tahun 2008, namun sampai saat ini dari 13

		kecamatan yang ada hanya empat kecamatan yang tersambung menggunakan SIAK karena masih semi online atau menggunakan yang masih dengan manual). Yang menjadi faktor penghambatnya adalah kondisi jarak jauh yang sulit dijangkau dan jalannya masih kurang baik dan memerlukan dana yang cukup besar.
	Persamaan/perbedaan	Untuk Penelitian Dandy. A.D (2014) yang dikaitkan dengan penelitian saya, Ada perbedaan yang saya temukan mulai dari judul yang berbeda Implementasi Kebijakan SIAK Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Berau penelitian ini berfokus kepada peningkatan data kependudukan untuk mendeskripsikan kebijakan dalam pencapaian hasil dari instansi disdukcapil di kabupaten berau. Yang menjadi penelitian saya berfokus pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam studi pembuatan E- KTP Disdukcapil Kab. Deli Serdang
2	Penelitian Terdahulu	Rino Adibowo (2006)
	Judul	Implementasi Kebijakan Tentang SIAK Dalam Meningkatkan Pelayanan negara kabupaten indramayu
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui dan memahami pelayanan dalam meningkatkan tentang siak di kabupaten indramayu
	Metode penelitian	penelitian ini berfokus kepada peningkatan data kependudukan untuk mendeskripsikan kebijakan dalam pencapaian hasil dari instansi disdukcapil kabupaten indramayu. Yang menjadi jenis penelitiannya ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan adanya proses penelitiannya dalam bentuk mengumpulkan data melalui wawancara yang dijelaskan secara efektif dan detail. Peneliti pun mencoba memahami, menginterpretasikan informasi yang didapatkan sehingga mampu menjelaskannya secara metode kualitatif dengan mengetahui dari fenomena pada suatu instansi.
	Hasil Penelitian	Yang menjadi hasil dari penelitian ini menunjukkan Kebijakan implementasi tentang SIAK dilihat dari kepuasan pelayanan, tiga sumber kebijakan (manusia, waktu, dan finansial atau modal, komitmen, dan komunikasinya.
	Persamaan/Perbedaan	Untuk Penelitian Rino Adibowo (2006) yang dikaitkan dengan penelitian saya ada kesamaan pada penelitian (SIAK) namun mengenai penelitian ini fokus pada peningkatan Pelayanan data kependudukan untuk mendeskripsikan kebijakan dalam pencapaian hasil dari instansi disdukcapil kabupaten indramayu. Sementara penelitian saya, Fokus kepada Pembuatan

		E-KTP pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang.
3	Penelitian Terdahulu	umbu priferchanda acthan ND (2019)
	Judul	Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sumba provinsi nusa tenggara timur
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui Sistem sebagaimana SIAK yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sumba provinsi nusa tenggara timur.
	Metode Penelitian	penelitian ini berfokus kepada peningkatan data kependudukan untuk mendeskripsikan, kebijakan implementasi dalam pencapaian hasil dari fenomena yang ada pada instansi pemerintah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sumba timur Yang menjadi penelitian yang dipakai dalam metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada pada masyarakat yang menjadi objek penelitian. Pada pendekatan kualitatif menekankan analisisnya pada proses penyimpulan hubungan fenomena-fenomena yang diamati.
	Hasil Penelitian	Yang menjadi sebuah hasil dari penelitian tersebut, dapat dilihat kurangnya dalam sistem teknologi informasi kependudukan kurang efektif melayani masyarakat sehingga ditetapkan untuk proses pencapaian pemerintah dalam memperbaiki sistem-sistem kebijakan tersebut.
	Persamaan/Perbedaan	Untuk Penelitian umbu priferchanda acthan ND (2019) yang dikaitkan dengan penelitian saya dimana diantaranya memiliki tujuan yang sama dengan melihat suatu kondisi pada instansi ataupun fenomena-fenomena yang dilihat pada dinas kependudukan pencatatan sipil.
4	Penelitian Terdahulu	Wahyu Alexandi Giawa (2018)
	Judul	Implementasi sistem informasi administrasi kependudukan (siak) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Nias selatan.
	Tujuan Penelitian	Agar mengetahui pada instansi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten nias selatan dalam sistem informasi administrasi kependudukan.
	Metode Penelitian	Penelitian yang dipakai dalam metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai

		fenomena realitas sosial yang ada pada masyarakat yang menjadi objek penelitian. Pada pendekatan kualitatif menekankan analisisnya pada proses penyimpulan hubungan fenomena-fenomena yang diamati pada instansi tersebut.
	Hasil Penelitian	Yang menjadi sebuah hasil dari penelitian tersebut, dapat dilihat kurangnya dalam sistem teknologi informasi kependudukan kurang efektif melayani masyarakat sehingga ditetapkan untuk proses pencapaian pemerintah dalam memperbaiki sistem-sistem kebijakan Implementasinya.
	Persamaan/Perbedaan	Dari penelitian ini dikaitkan dari penelitian yang diambil adanya persamaanya, dengan dari judul tujuannya untuk melakukan pencapaian pada implementasi sistem informasi administrasi kependudukan dari setiap instansi yang berbeda.
5	Penelitian Terdahulu	Patria Nugraha (2014)
	Judul	Implementasi Program Sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dalam pengurusan KTP pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jakarta selatan.
	Tujuan Penelitian	Agar mencapainya tujuan dalam sistem kepengurusan KTP pada (SIAK) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jakarta selatan.
	Metode Penelitian	penelitian iniberfokus kepada peningkatan data kependudukan untuk mendeskripsikan kebijakan.implementasi dalam pencapaian hasil dari fenomena yang ada pada instansi pemerintah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Jakarta selatan. Jadi jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan adanya proses penelitian nya dalam bentuk mengumpulkan data melalui wawancara yang dijelaskan secara detail. Peneliti tersebut mencoba memahami, menginterpretasikan informasi yang didapatkan sehingga mampu menjelaskannya secara metode kualitatif.
	Hasil Penelitian	Yang menjadi hasil dari penelitian ini menunjukkan Kebijakan implementasi tentang SIAK dilihat dari kepuasan pelayanan proses kepengurusan KTP hal terlihat pada implementasi nya belum terlaksana yang baik dalam melakukan program yaitu bentuk organisasi khususnya sumberdaya manusia, karena fasilitas yang belum memadai sehingga para pegawai sangat minim dalam penerapannya yang masih terkendala proses penginputan KTP. Dari hasil penelitian yang ditemukan yang telah dilaksanakan

		dengan baik yaitu mengintrepretasikan.
	Persamaan/Perbedaan	Untuk penelitian Patria Nugraha (2014) yang dikaitkan dengan penelitian saya dimana melalui judul sama dengan implementasi sistem informasi administrasi pada KTP namun saya temukan dengan perbedaannya lokasi pada suatu instansi dan keluhan pada fenomena-fenomena yang ada dan ma dengan keluhan sistem informasi administrasi kependudukan yang masih memiliki kekurangan dan belum optimal

## 2.6 Kerangka Pemikiran

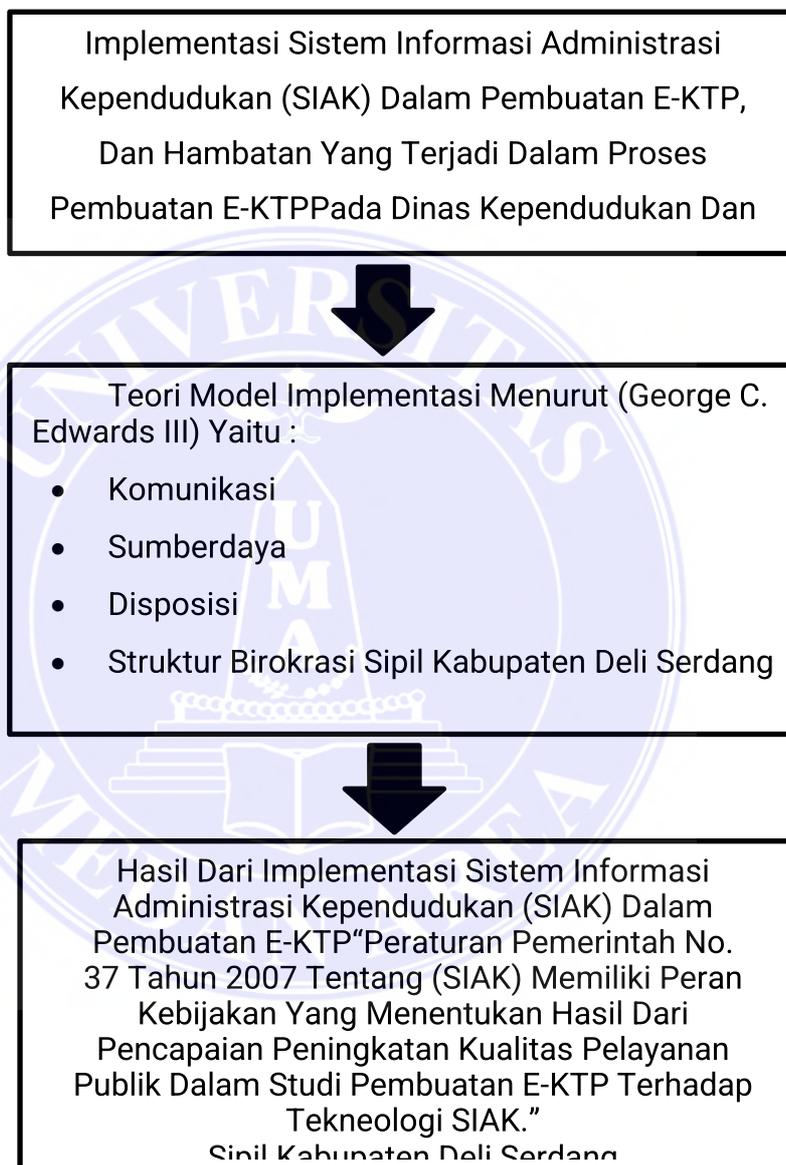
Dalam buku *Research business* mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai permasalahan.

Dalam penelitian ini, penulis meneliti mengenai Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Dalam (Studi Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang), masalah dari penelitian ini penulis mengambil teori dari model implementasi dari George C. Edwards III mengemukakan bahwa keberhasilan implementasi kualitas pelayanan Publik dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhir yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin dicapai.

Keberhasilan suatu Implementasi Kualitas Pelayanan Publik ditentukan oleh tingkat kebijakan itu sendiri, faktor-faktor yang mempengaruhi suatu implementasi adalah; Faktor komunikasi (*Communication*), Faktor sumber daya (*Resourches*), Faktor sikap pelaksana (*Dispotition*), Faktor struktur birokrasi (*Bureaucratic Structure*).

Adapun kerangka kerangka pemikiran penelitian yang digambarkan oleh penulis adalah sebagai berikut:

**GAMBAR 2.1.  
KERANGKA BERPIKIR**



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian secara holistic dengan cara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa, pada konteks khusus alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah(moloeng, 2007:6)

Adapun deskriptif menurut Burhan Bungin (2008:68) dalam penelitian ini bahwa metode deskriptif, yaitu bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada pada masyarakat yang menjadi objek penelitian. Pada pendekatan kualitatif menekankan analisisnya pada proses penyimpulan hubungan fenomena-fenomena yang diamati dengan logika ilmiah. Sifat pada penelitian ini adalah deskriptif. Menurut (Sugiono,2006:11) Metode deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Adapun dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti mengumpulkan informasi dan data untuk menambahkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada serta mampu menggambarkan secara

baik mengenai fakta dilapangan yang ada sehingga peneliti dapat melihat dan dapat memberikan gambaran serta informasi data jelas mengenai Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada studiPembuatn E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

### 3.2. Lokasi Dan Waktu

Untuk mendapat informasi dan data sebagai bahan dalam penulisan proposal penelitian ini sekaligus menjawab permasalahan yang telah dikemukakan. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil KabupatenDeli Serdang, Alasan mengambil lokasi ini karena penulis mengamati bahwa masih adanya keluhan dari masyarakat mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dan penelitian ini juga dilaksanakan pada bulan juli 2021 pada saat magang di kantor dinas pendidikan dan pencatatan sipil kabupaten deli serdang. (selama 1 bulan) Adapun waktu penelitian yang dilakukan sampai 2022 yang ada datang.

**TABEL 3.1.**  
**WAKTU PENELITIAN**

No	Uraian Kegiatan	November	Dese mber	Janu ari	Febru ari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust us
		2021	2021	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
1	Penyusunan Proposal	█									
2	Seminar Proopsal		█								
3	Perbaikan Proopsal			█							
4	Pengambilan data/P enelitian				█	█	█	█	█	█	
5	Penyusunan Skripsi									█	
6	Seminar Hasil										█
7	Perbaikan Skripsi										█
8	Sidang										█

### 3.3. Metode Pengumpulan Data

Data adalah rekaman atau gambaran atau keterangan tentang sesuatu hal atau fakta. Selain itu juga dapat diartikan sebagai informasi baik berupa gambar ataupun suara tentang sesuatu hal yang bersifat nyata dan akurat dan dapat dibuktikan kebenarannya. Dalam hal ini yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi untuk sumber

data yang sama (Sugiyono,2012:83) Maka penelitian ini memerlukan data, keterangan dan informasi.

a. Studi kepustakaan

Dalam segala usaha yang dilakukan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang sedang diteliti. Dan melalui Informasi dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan- karangan ilmiah, skripsi, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, buku tahunan, dan sumber-sumber tertulis.

b. Observasi Menurut (Husaini Usman, 201:52)

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan pengamatan dan pencatatan dilakukan secara langsung pada objek penelitian dengan cara non partisipasif, artinya peneliti tidak ikut serta dalam proses kerja dan mencatat hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dalam melakukan observasi peneliti terlebih dahulu meninjau ke lokasi ataupun tempat yang ingin diteliti, yaitu kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Deli serdang yang mengenai keberadaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK).

c. Wawancara Menurut (Arikunto,2006:155)

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari yang diwawancarai. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan agar memperoleh data, keterangan, pandangan, serta pendapat dari responden agar diperoleh

informasi yang relevan. Dan peneliti pun menjelaskan suatu bentuk komunikasi ataupun interaksi yang dilakukan oleh seorang peneliti ataupun subjek penelitian dengan seorang informan untuk mengumpulkan informasi dan data suatu lokasi ataupun suatu hal yang bersifat fakta menggunakan pedoman wawancara. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Deli Serdang
  2. Kasubag. Pelayanan Umum
  3. Pelayanan Pegawai Disdukcapil Dalam Melayani Pembuatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
  4. Terkhususnya Melayani Masyarakat Atau Orang-orang Membutuhkan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Deli Serdang.
- d. Dokumentasi Menurut (Sugiyono,2012:240)

Dokumen bisa berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan atau kebijakan, gambar, atau karya-karya dari seseorang. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data berupa catatan, dokumen, transkrip, buku serta peraturan yang berkaitan dengan fokus penelitian ini untuk dimanfaatkan agar dapat menunjang pada penelitian ini.

### 3.4. Informan Penelitian

Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Purposive sampling adalah

teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Perkembangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi situasi atau objek yang diteliti. Snowball sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlah awal belum mampu memberikan data yang lengkap, maka harus mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data (dalam Sugiyono,2008:300). Kemudian dapat diperoleh informasi yang jelas dan dapat dipercaya berupa pernyataan-pernyataan, keterangan ataupun data-data yang dapat membantu dalam mengatasi permasalahan tersebut. Informan peneliti diperoleh secara langsung dan berhubungan dengan objek yang akan diteliti dan tentunya dapat memberi informasi terkait dengan Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) pada Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Informan penelitian ini meliputi tiga macam menurut Sugiono, (2008) yaitu:

1. Informan kunci (Key Informan) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Kepala Disdukcapil dan Kepala Seksi Registrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yaitu bapak Muharram Daulay,SH
2. Informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung

dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah Sekretaris bagian dari seksi sistem informasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yaitu Bapak S.Sos

3. Informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat dan pegawai Kabupaten Deli Serdang.

### 3.5. Analisis Data

Menurut (Sugiyono,2012:244) metode analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari kemudian membuat kesimpulan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Menurut (Miles dan Humberman, 2010: 255) analisis data meliputi:

1. Pengumpulan Data Pengumpulan Data merupakan upaya untuk mengumpulkan data dengan berbagai cara, seperti: observasi, wawancara, dokumentasi dan sebagainya.
2. Reduksi Data Reduksi data diartikan sebagai proses pemulihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan selama meneliti untuk memilih informasi yang

dianggap yang menjadi pusat penelitian dilapangan.

3. Penyajian Data Penyajian data sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu penulis memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman. Alasan dasar dilakukan pada tahapan ini adalah menyederhanakan informasi yang kompleks kedalam suatu bentuk yang disederhanakan dan mudah dipahami.
4. Pengambilan Keputusan atau Verifikasi Setelah data disajikan maka dilakukan pengambilan keputusan atau verifikasi. Dalam pengambilan keputusan atau verifikasi membuat kesimpulan sementara dari yang semula belum jelas menjadi lebih terperinci dengan cara di verifikasi dalam arti meninjau ulang catatan-catatan dengan maksud data yang diperoleh tidak valid untuk memperoleh jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.
5. Keabsahan data dalam pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap suatu data. diartikan sebagai pengecekan

data dari berbagai sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara terhadap informan dengan hasil pengamatan peneliti terkait dengan Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan pemaparan dan hasil penelitian yang telah di deskripsikan maka penulis merumuskan kesimpulan penelitian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten deli serdang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pasal 1. 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 deli serdang.

Dapat dilihat dari teori Edward III menurut keberhasilan dan kegagalan implementasi sistem informasi administrasi kependudukan dalam studi pembuatan E-KTP di disdukcapil deli serdang yaitu komunikasi, sumberdaya, struktur birokrasi dan disposisi di capil deli serdang seperti didalam komunikasi, struktur birokrasi serta disposisi pelaksana E-KTP sudah mencapai keberhasilan disdukcapil deli serdang dengan mengikuti prosedur yang ditetapkan dan sudah terlaksana dengan baik. namun masyarakat selalu merasa ketidakpuasan, tidak dilayani dengan baik. Adapun kegagalan Sumberdaya disdukcapil deli serdang masih kurang memperhatikan

melalui fasilitas Komputer siak yang seharusnya perlu ditambah agar masyarakat deli serdang tidak perlu menunggu lama pada saat proses pembuatan E-KTP, serta meningkatkan jaringan server yang memadai agar tidak menjadi kendala pada proses pembuatan e-ktp.

2. Sistem informasi administrasi kependudukan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan didalam pembuatan E-KTP. Sedangkan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil deliserdang masih kurang pencapaian implementasi sistem informasi administrasi kependudukan didalam pembuatan E-KTP, karena adanya hambatan yang terjadi pada pembuatan pelayanan pembuatan E-KTP kurang maksimal, terutama saat menghadapi tingginya masyarakat deli serdang yang membutuhkan E-KTP. Di dalam mengenai kompetensi dari para pegawai yang perlu dilakukan tanggung jawab, dalam kemampuan pegawai agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal sepanjang waktu untuk masyarakat deli serdang, serta pentingnya mempertambahkan komputer sistem informasi administrasi kependudukan agar lebih efektif didalam pembuatan E-KTP. Sehingga dalam segi kompetensi dan kemampuan pegawai ini yang semakin baik ke depannya, dengan cara bekerja yang ligat ataupun cepat agar masyarakat tidak menunggu lama dalam pembuatan E-KTP serta perlu meningkatkan jaringan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten deli serdang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Jumlah pegawai dan fasilitas pendukung perlu ditambah agar mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat dalam kepemilikan E-KTP di seluruh masyarakat deli serdang
2. Pegawai perlu dilakukan secara berkesinambungan agar kompetensi dan kemampuan pegawai semakin baik ke depannya dengan cara bekerja yang ligat agar masyarakat tidak menunggu lama dalam pembuatan E-KTP serta perlu meningkatkan sumberdaya dalam fasilitas komputer sistem informasi administrasi kependudukan didalam jaringan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten deli serdang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- A. Hall. James. (2001). *Sistem Informasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Abdul Kadir, (2003) *Pengenalan Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi Offset
- Agung Kurniawan,(2005) *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta:
- Burhan Bungin, (2009) *Metode Penelitian kuantitatif, komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu social lainnya*, Jakarta: Kencana
- H. Inu Kencana, (2003) *Sistem Administrasi Negara Republic Indonesia (SANRI)*, Jakarta: Sinar Grafika
- Indra Muda, & Beby Mashito Batubara. (2019) *Analisis Kebijakan Publik*, Medan: Universitas Medan Area
- Indra Muda, (2019) *Teori Administrasi Publik*, Medan: Universitas Medan Area
- Dunn, William N, (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Gajah Mada Univesity.
- George M. Scott, (2001) *Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta:RajaGrafindo Persada
- Griffin, Ricky,W. & Ronald J.Ebert. (2007). *Bisnis*, Jakarta: Erlangga
- Henry S,Siswoediro & Veronika Dian A. (2008) *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*, Jakarta: Visimedia
- Indrajit, (2002) *konsep-konsep manajemen*, Jakarta: Gramedia Moleong, (2007) *Metodologi penelitian Kualitatif*, Bandung.
- Muhammad Ridha Suaib. (2016). *Pengantar Kebijakan Publik Teori, Dari Administrasi Negara, Pelayanan Publik, Good Governance, Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Calpus
- Nugroho, Riant Dwijodijoto. (2003). *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, Evaluasi*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Poerwadarminta. W.J.S. (2003). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Sugiyono (2018) *metode penelitian kualitaatif dan kualitatif*, Bandung Prof.
- H. Wirman (2012) *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jawa Barat: Erlangga
- H. Makmur, Hj. Rohana Thaie. (2017). *Teori Dan Ilmu,"kerangka teori dan ilmu administrasi negara"*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.

Pamudji, (2004) *ekologi administrasi negara*, jakarta: Sinar Grafika  
Rosenbloom, David H,& Robert S. Kravchuk. (2002). *Public Administration:*

*Understanding Standing Management, Politics, and Law in the PublicSector*, New York: Mc. Graw-Hill.

Winarno, (2002) *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo

#### **Jurnal:**

Dandy. 2014. Impelementasi Kebijakan SIAK dalam meningkatkan tertibAdministrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Berau. Vol. 2 No.3

#### **Skripsi:**

Adibowo Rino. 2006. Impelementasi kebijakan tentang SIAK dalam meningkatkan pelayanan negara Kabupaten Indramayu. Universitas Komputer Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Umbu Priferchanda ahtan. 2019. Impelementasi sistem informasi admnistrasi kependudukan SIAK di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Sumba Provinsi Nusa Tenggara Timur. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa, Fakultas Ilmu Pemerintahan.

Patria Nugraha. 2014. Implementasi Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam kepengurusan KTP pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Jakarta selatan. Universitas padjajaran, fakultas ilmu sosial dan politik, ilmu administrasi negara.

Wahyu Alexandi Giawa 2018 Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di dinas kependudukan dan pencaatatan sipil kabupaten nias selatan. Universitas Hkbp Nomensen Medan, fakultas Ilmusosial dan politik.

#### **Peraturan Dan Undang-Undang**

Pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Negara Dimana Undang-Undang Tersebut Berupaya Untuk Memperlakukan Warga Negara Sebagai Penduduk Indonesia

Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 Tentang (SIAK) Memiliki Peran Kebijakan Yang Menentukan Hasil Dari Pencapaian Peningkatan Kualitas Pelayanan Public Dalam Studi Pembuatan E-KTP Terhadap Tekneologi SIAK.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang

perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, tidak terkecuali halnya dengan Kabupaten Deli Serdang.

**Sumber Dari : Internet**

<http://www.google./ur/jurnal/kependudukan/Felisa.ugm.ac.id>.  
<http://www.gogle.id>  
[Indonesia.com/id/budaya/penduduk/item](http://Indonesia.com/id/budaya/penduduk/item).  
<http://portal.deliserdang.kab.go.id.com>.



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Foto Bersama Kepala Seksi Kependudukan E-KTP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Deli Serdang





## LAMPIRAN 2. Kantor Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

### Kabupaten Deli Serdang Serta Pegawai Pelaksana



**LAMPIRAN 3. Foto Bersama Pegawai E-Ktp Di Dalam Pengambilan  
Dokumen Kependudukan**



**Lampiran 4. Foto Bersama Informan Tambahan Yaitu Masyarakat Dalam  
Pengurusan E-Ktp Sekaligus Mewawancarai Dan Melayani**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

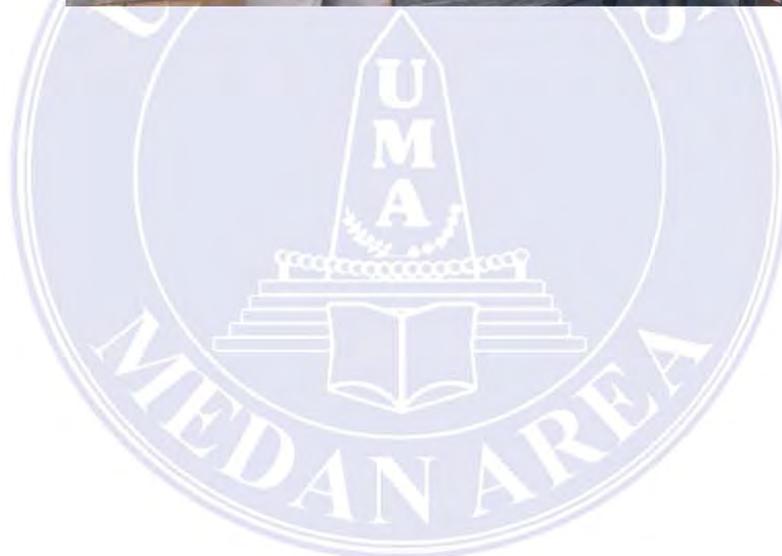
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/22

105

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/22

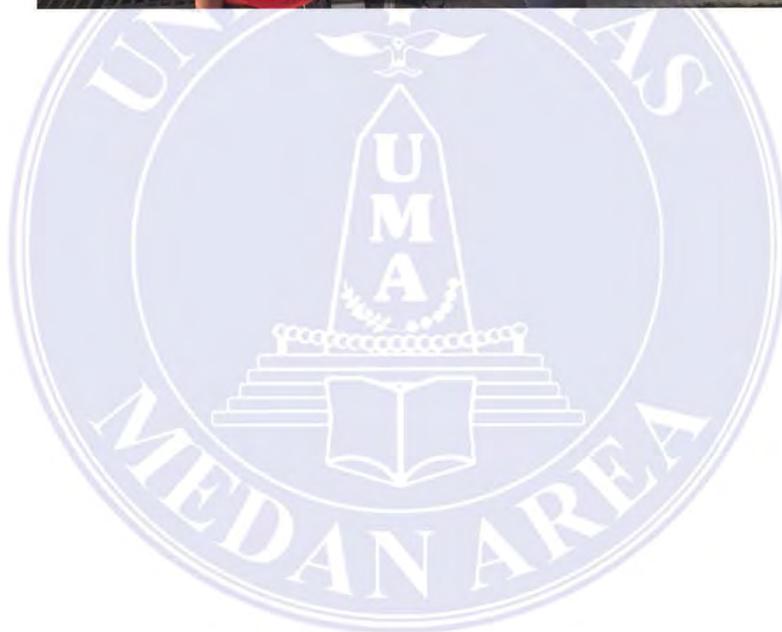




**LAMPIRAN 5. Foto Bersama Masyarakat Deli Serdang Dalam Proses  
Selesai Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Deli Serdang**











## LAMPIRAN 6. Kotak Survey Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan

### E-Ktp Deli Serdang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



## PERTANYAAN WAWANCARA RISET

Draft Pertanyaan Wawancara Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

### Pertanyaan kepada masyarakat deli serdang

1. Komunikasi dalam melaksanakan penyaluran transmisi komunikasi yang baik agar tidak terjadi masalah atau adanya miskomunikasi sehingga apa yang diharapkan dapat terimplementasi dengan baik. Dan memiliki penjelasan komunikasi yang di terima oleh pelaksana agar tidak menimbulkan kebingungan diantaranya dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. serta adanya konsistensi dalam melaksanakan komunikasi tugas di lapangan
  - Apakah dalam komunikasi sistem informasi administrasi kependudukan dalam pengurusan pembuatan e-ktip di dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini sudah dapat dikatakan efektif? Jika efektif jelaskan.
  - Bagaimana bentuk pelayanan pembuatan E-KTP dalam komunikasi sistem informasi antara pegawai dan masyarakat sudahkah diantaranya cukup puas dengan pelayanannya jelaskan? dan Jika belum puas mengapa?
  - bagaimana pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil deli serdang dalam merespon sikap komunikasi kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik di kantor capil tersebut?

2. Sumber daya dimana dalam melaksanakan kualitas sumberdaya yang ada pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil didalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang ada pada kebijakan yang diberikan pada staf yang bekerja tidak berkompaten dalam bidang nya karena yang sudah saya pelajari keberhasilan dalam implementasi kualitas pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap kemampuan yang dimiliki oleh staf/pegawai yang ada di capil

- Bagaimana tanggung jawab pegawai di setiap loket kependudukan dalam pembuatan E-ktp apakah melalui sumberdaya nya kepada masyarakat dengan bertanggung jawab jika berkas masyarakat yang hilang jelaskan?
- Bagaimana kecepatan atau waktu yang di sediakan pegawai untuk pelayanan masyarakat agar proses pembuatan e-ktp Siak berjalan dengan efektif apakah cukup lama atau cepat jelaskan?
- Bagaimana proses jam kerja pegawai dalam melayani pembuatan E-ktp untuk masyarakat sudah cukup memuaskan? Jika belum jelaskan!

3. Disposisi yang dilakukan dalam pengangkatan birokrasi sehingga pelaksana pelayanan dapat melayani masyarakat dengan baik tentu, insentif dengan sikap yang diberikan pelaksana kebijakan dalam menjalankan pelayanan

- Bagaimana sifat pegawai dalam melayani masyarakat jelaskan?
- Bagaimana kecepatan atau waktu yang di sediakan pegawai untuk bekerja melayani masyarakat agar proses pembuatan e-ktp berjalan dengan efektif apakah waktu cukup lama atau cepat jelaskan?

4. Struktur birokrasi dimana kebijakan yang dilakukan melalui prosedur SOP agar terimplementasi dengan baik dan bertanggung jawab dalam proses memberikan suatu pelayanan terhadap masyarakat

- Mengenai waktu yang diberikan Prosedur SOP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil deli serdang apakah cukup memadai dalam pembuatan E-ktp?
- Mengenai sistem informasi
- administrasi kependudukan dalam pembuatan E-ktp apakah sering menunggu lama dalam proses pengurusan E-ktp?

Pertanyaan kepada informan pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil deli serdang sebagai berikut:

1. Komunikasi

- Menurut pendapat bapak/ibu, apakah sistem informasi administrasi ini sudah memenuhi proses kerja yang baik pada bagian capil kabupaten deli serdang dengan komunikasi teknologi sistem informasi administrasi kependudukan dalam proses pembuatan e-ktp tersebut?

- Menurut bapak/ibu bagaimana sistem informasi administrasi kependudukan ini dilakukan apakah sudah efektif pelaksanaannya pada proses pembuatan e-ktip di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten deli serdang?
- Jika belum memenuhi proses pada teknologi sistem informasi administrasi kependudukan jelaskan untuk kelebihan dan kelemahan pada sistem informasi administrasi kependudukan dalam pembuatan e-ktip deli serdang.
- Jika belum ada sampai saat ini keefektifannya dalam komunikasi informasi administrasi apa akibatkannya? Bagaimana keluhan ataupun masalah baru pada proses pembuatan e-ktip tersebut?
- Apakah sistem informasi administrasi kependudukan ini bersifat terbuka dalam mewujudkan pertanggung jawaban dengan komunikasi sistem informasi administrasi e-ktip kependudukan deli serdang?

## 2. Sumber Daya

- Didalam pelaksanaan pada proses sistem informasi administrasi ini seperti apa dalam penerapan yang sudah dijalankan dengan baik dalam sumberdaya nya jelaskan?
- Menurut pandangan ibu/bapak sejauh ini sudah seperti apa pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan di deli serdang apakah berjalan dengan baik dalam mengimplentasi pada proses pembuatan e-ktip di capil deli serdang?

- Apa saja hambatan atau kendala yang terjadi pada SIAK sehingga kualitas sumberdaya nya kurang dalam proses pembuatan e-ktip di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten deli serdang jelaskan?
- Setelah sudah jelaskan bagaimana proses sumber daya teknologi sistem informasi ini dilaksanakan apa-apa saja yang terjadi pada masalah ditahun 2017 sampai 2018 mengenai studi kasus e-ktip di dinas kependudukan dan pencatatan sipil deli serdang jelaskan data-datanya?

### 3. Disposisi

- Kepuasan masyarakat adalah sangat penting. Bagaimana strategi bapak/ibu memberikan peningkatan dalam kepuasan melayani masyarakat dalam proses pembuatan e-ktip?
- Bagaimana cara bapak/ibu mengetahui bahwa masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik? Apakah di capil ini sudah melakukan bentuk survey dengan kepuasan masyarakat?
- Terkait perkembangan peningkatan kualitas pelayanan di capil ini adakah cara yang baik dalam pengembangan SIAK dengan pembuatan e-ktip ?

### 4. Struktur Birokrasi

- Didalam pelaksanaan pada proses SIAK ini seperti apa dalam penerapan yang sudah dijalankan, baik dalam struktur birokrasi jelaskan?

- Apabila ada masalah yang terjadi pada pembuatan e-ktip dalam waktu bagaimana solusi yang diberikan pegawai bagi masyarakat apakah sesuai dengan SOP?
- Apabila bapak/ibu sedang melayani masyarakat dengan keperluan pengurusan pembuatan e-ktip dengan membutuhkan yang cepat diselesaikan, apa tanggapan bapak/ibu bagaimana tindaklanjutannya terhadap masyarakat yang sangat membutuhkan jelaskan?



## Data Informan

### 1. Informan Kunci

Nama : Muharam daulay SH  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Jabatan : Kepala Seksi Kependudukan

### 2. Informan utama

Nama : Azmi S.Sos  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Jabatan : Pegawai Administrasi Kependudukan

### 3. Informan utama

Nama : Yolanda Sitompul  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : Pegawai Administrasi Kependudukan

### 4. Informan utama

Nama : Bening nining  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : Pegawai Administrasi Kependudukan

### 5. Informan tambahan

Nama : Tiar Manalu  
Jenis kelamin : Perempuan  
Jabatan : Masyarakat Deli Derdang

### 6. Informan tambahan

Nama : Tian Gultom  
Jenis kelamin : Laki-Laki

Jabatan : Masyarakat Deli Serdang

#### 7. Informan tambahan

Nama : Putra Sinaga

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Masyarakat Deli serdang

#### 8. Informan tambahan

Nama : Dewi sinaga

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Masyarakat Deli Serdang

#### 9. Informan tambahan

Nama : Widya Astuti

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Masyarakat Deli Serdang.

#### 10. Informan tambahan

Nama : Nesa Purba

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Masyarakat Deli Serdang