

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Deli Serdang)**

SKRIPSI

OLEH:

KRISDAYANTI SILALAH

188520146



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU 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

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

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Deli Serdang)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

OLEH:

KRISDAYANTI SILALAH

188520146

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU 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

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Sistem Informasi
Administrasi Kependudukan (Studi Kasus
Pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang)

Nama Mahasiswa : Krisdayanti Silalahi

NPM : 188520146

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Nina Angelia, S.Sos, M.Si

Pembimbing II

Evi Yunita Kurniaty, Sos, M.IP

Mengetahui

Dekan Fakultas Isipol



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

Ketua Program Studi

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

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

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

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang menyatakan bahwa skripsi yang telah saya tulis ini sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun yang menjadi bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari berbagai sumber, telah ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

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

Medan, 28 Juni 2022



Krisdayanti Silalahi

188520146

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Krisdayanti Silalahi
NPM : 188520146
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Jenis Karya : Skripsi

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Oktober 2022



Krisdayanti Silalahi

188520146

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

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

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang)

SIAK merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Implementasi Kebijakan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang serta hambatan-hambatan yang dialami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam Implementasi Kebijakan SIAK. Teori dalam penelitian ini menggunakan teori model implementasi George C. Edward III, yang mengemukakan 4 (empat) variabel dalam menentukan suatu keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi, dan disposisi. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode bentuk deskriptif dengan analisa data kualitatif. Dalam pelaksanaan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan kepada masyarakat sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan indikator-indikator yang ditetapkan peneliti melalui pendekatan model implementasi kebijakan, walaupun masih terdapat kendala di beberapa hal dan belum sepenuhnya terlaksana secara optimal. Seperti, lambannya sarana prasarana dalam mengelola dokumen kependudukan akibat jaringan atau sistem yang bermasalah, masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami dan mengetahui apa itu SIAK yang saat ini telah diterapkan, dan masih terdapat banyak pungutan liar atau calo di instansi tersebut.

Kata kunci : Implementasi Kebijakan, Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan, SIAK

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF POPULATION ADMINISTRATION INFORMATION SYSTEM POLICY (Case Study at the Department of Population and Civil Registration of Deli Serdang Regency)

SIAK is an information system that utilizes information and communication technology to facilitate the management of population administration information at the level of organizers and implementing agencies as a single unit. The purpose of this study was to determine the implementation of the SIAK Policy at the Department of Population and Civil Registration of Deli Serdang Regency and the obstacles experienced by the Department of Population and Civil Registration of Deli Serdang Regency in the Implementation of the SIAK Policy. The theory in this study uses the theory of the implementation model of George C. Edward III, which suggests 4 (four) variables in determining a successful policy implementation, namely communication, resources, structure, and disposition. The research methodology used in this research is descriptive method by analyzing qualitative data. In the implementation of the Public Population Administration Information System service, it has been carried out well and in accordance with the indicators established through the policy implementation model approach, although there are still some things that have not been fully implemented optimally. For example, the infrastructure is slow in managing population documents due to a problematic network or system, there are still some people who do not understand and know what SIAK is currently being implemented, and there are still many liars or brokers in the agency.

Keywords: Policy Implementation, Population Administration Information System, SIAK

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan, pada tanggal 02 Januari 1999 dari Ayah Alm. Jackson Silalahi dan Ibu Pintuli Aritonang. Penulis merupakan anak ke empat dari enam bersaudara. Penulis bersekolah di SDN 105325 Dalu 10 A pada tahun 2005. Selanjutnya pada tahun 2011 penulis melanjutkan pendidikan di SMP Swasta PGRI 58, Tanjung Morawa. Kemudian pada tahun 2014 melanjutkan pendidikan menengah ke atas di SMK YAPIM Taruna Batang Kuis. Pada Tahun 2017 penulis bekerja di PT. Pilar Deli Labumas 2 (Dealer Honda). Pada tahun 2018 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Di Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan penulis aktif dalam mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan UKMK UMA (Unit Kegiatan Mahasiswa Kristen Universitas Medan Area) dari tahun 2018 sampai sekarang dan menjadi pengurus di UKMK UMA dari Tahun 2021 sampai sekarang. Dan peneliti juga mengikuti kegiatan organisasi IMABATO (Ikatan Mahasiswa Batak Toba) sebagai anggota dan mengikuti kegiatan, misalnya mengikuti kegiatan acara natal dan hadir dalam perkumpulan organisasi tersebut.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan karya tulis yang berbentuk skripsi ini dengan judul "Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang)" sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak, baik dukungan moril, materil, sumbangan pemikiran. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa untuk orangtua tercinta penulis, bapak penulis yaitu Almarhum Jackson Silalahi dan mamak penulistercinta Pintauli Aritonang yang telah membesarkan serta mendidik penulis dengan sendiri, kasih sayang dan kesabaran serta memberikan dukungan moral dan material, doa restu yang tidak pernah jemu yang diberikan kepada penulis dalam menjalani pendidikan di Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol, selaku Ketua Prodi Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

5. Bapak Drs. Bahrum Jamil, M.AP, selaku ketua sidang skripsi penulis.
6. Ibu Nina Angelia S.Sos, M.Si, selaku pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu dan fikirannya untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam menyusun proposal skripsi ini.
7. Ibu Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP, selaku pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu dan fikirannya untuk memberikan saran dan arahan dalam menyusun proposal ini.
8. Bapak Nasrullah Hidayat, S.Pd, M.Sc, selaku sekretaris pembimbing yang telah memberikan berbagai informasi tentang penyusunan proposal ini.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
10. Bapak/Ibu staf tata usaha yang telah membantu penulis selama kuliah dalam hal administrasi, perlengkapan berkas dan sebagainya.
11. Keluarga saya tercinta yang telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan perkuliahan di Universitas Medan Area.yaitu abang, kaka-kaka penulis, adik-adik penulis, dan bibi penulis terkasih (adik kandung Alm. Bapak penulis) yang telah berpartisipasi meringankan biaya perkuliahan penulis.
12. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yang telah banyak membantu penulis selama melakukan penelitian dan semua informan yang telah memberikan informasi yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi penulis.

13. Seluruh Komponen Unit Kegiatan Mahasiswa Kristen Universitas Medan Area (UKMK UMA) yang terkasih.

14. Teman Seperjuangan penulis Administrasi Publik A2. Terimakasih untuk waktu yang telah dihabiskan untuk bercanda, menyemangati, membantu dan mendukung penulis. Kebersamaan dengan kalian adalah momen terindah yang tiada bandingannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan penuh kerendahan hati penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat konstruktif dari semua pihak demi penyempurnaan selanjutnya. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dikemudian hari.

Medan, 28 Juni 2022

Penulis



Krisdayanti Silalahi

188520146

DAFTAR ISI

ABSTRAK	IV
ABSTRACT	V
RIWAYAT HIDUP	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR BAGAN	XII
DAFTAR TABEL	XIII
DATAR GAMBAR	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Permasalahan	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Uraian Teoritis	8
2.1.1. Pengertian Kebijakan	8
2.1.2. Pengertian Kebijakan Publik	9
2.2. Implementasi Kebijakan Publik	13
2.2.1. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik	13
2.2.2. Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan	15
2.3. Sistem Informasi	21
2.3.1. Pengertian Sistem	21
2.3.2. Pengertian Informasi	22
2.4. Administrasi Kependudukan	23
2.5. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	23
2.5.1. Peranan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	26
2.5.2. Manfaat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	27
2.6. Penelitian Terdahulu	28
2.7. Kerangka Berpikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Jenis Penelitian	39
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.3. Informan Penelitian	41

3.4. Sumber Data	42
3.5. Teknik Pengumpulan Data	44
3.6. Teknik Analisis Data	46
3.7. Instrumen Penelitian	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Hasil Penelitian.....	51
4.1.1. DISDUKCAPIL Kabupaten Deli Serdang	51
4.1.2. Visi dan Misi DISDUKCAPIL Deli Serdang	52
4.1.2.1. Visi DISDUKCAPIL Deli Serdang	52
4.1.2.2. Misi DISDUKCAPIL Deli Serdang	52
4.1.3. Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Deli Serdang	53
4.1.4. Tugas dan Tanggung Jawab	55
4.1.5. Persyaratan Pengurusan Dokumen Kependudukan	60
4.2. Implementasi Kebijakan SIAK DISDUKCAPIL Kab. Deli Serdang ..	65
4.2.1. Komunikasi	67
4.2.2. Sumber Daya	73
4.2.3. Struktur Birokrasi	85
4.2.4. Disposisi	88
4.3. Hambatan-Hambatan DISDUKCAPIL Kab. Deli Serdang.....	90
4.3.1. Minimnya Pemahaman Masyarakat Terkait SIAK	92
4.3.2. Rendahnya Sumberdaya Manusia	93
4.3.3. Jaringan atau Server yang Kurang Memadai dan Kesalahan Data Dalam Menerbitkan Dokumen Kependudukan	94
4.3.4. Adanya Pungli atau Calo-Calo yang Meresahkan Banyak Orang	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR BAGAN

Tabel 2.2 Kerangka Berpikir.....	38
----------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pelayanan Dokumen Kependudukan Secara Online	4
Gambar 4.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang	52
Gambar 4.2 Struktur Dukcapil Deli Serdang.....	53
Gambar 4.3 Aplikasih SALAK DELI.....	73
Gambar 4.4 Fasilitas Sarana dan Prasarana	77
Gambar 4.5 Fasilitas Tempat Pengaduan Masyarakat	83



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota atau kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa atau kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai Warga Negara Indonesia (WNI) dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Berkaitan dengan pembangunan kependudukan, pembangunan administrasi kependudukan sebagai sebuah sistem yang tak terpisahkan dari administrasi pemerintahan dan administrasi negara dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak individu penduduk. Perlindungan tersebut berupa pelayanan publik melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta-akta catatan sipil, termasuk Akta Kelahiran.

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 sesuai dengan PERDA (Peraturan Daerah) Kabupaten Deli Serdang nomor 7 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan

Administrasi Kependudukan di Kabupaten Deli Serdang.

Meningkatnya ketertiban dan keterpaduan administrasi kependudukan akan sangat berguna bagi perumusan kebijakan, perencanaan dan pelaksanaan berbagai program pembangunan. Tata cara penanganan suatu informasi mulai menggunakan alat-alat bantu yang canggih seperti komputer dan alat pendukung lainnya, sehingga dapat mempermudah proses penanganan informasi yang digunakan dalam kegiatan pemerintahan. Sistem informasi ini merupakan salah satu faktor pendukung layanan informasi agar memenuhi kepuasan atau kebutuhan pengguna, memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mendapatkan informasi.

Upaya dalam menjaga ketepatan dan ketersediaan data-data penduduk yang lengkap, akurat, serta mudah diakses merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan demi pencapaian yang lebih baik dalam menciptakan tatanan administrasi di bidang kependudukan. Oleh karena itu, untuk mempermudah peningkatan kualitas penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam melakukan pengumpulan, pengolahan data penduduk yang berbasis teknologi informasi, pemerintah pusat dalam hal ini telah menyiapkan suatu sistem yang diberi nama “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)” yang telah dikukuhkan dengan Keputusan Presiden (KEPPRES) Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada pasal 1 (2) memiliki definisi bahwa SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi

informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan didalam menyelenggarakan layanan kependudukan.

SIAK sebagai sistem yang dapat dioperasikan oleh manusia melalui fasilitas pendukung seperti komputer dan server yang mampu mengelola dan menyimpan data-data penduduk secara akurat dan bersifat rahasia. Data penduduk tersebut tersimpan dalam database SIAK melalui hasil pendaftaran penduduk dengan diterbitkannya Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara otomatis sebagai nomor tunggal dari penduduk. Dengan adanya database dan NIK tersebut dapat dijadikan acuan Dinas dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat seperti pembuatan dokumen KK, KTP-el, akta-akta catatan sipil termasuk akta kelahiran.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga publik yang berorientasi pada pelayanan masyarakat, dimana sistem informasi merupakan salah satu faktor penunjang pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, pelayanan berbasis komputerisasi perlu dilakukan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang digunakan untuk memberikan kemudahan dinas dalam proses pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang meliputi Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, dan Sensus Penduduk. Kegiatan tersebut dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komputerisasi untuk menerbitkan dokumen-dokumen kependudukan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini berbentuk situs *website* (<https://disdukcapil.deliserdangkab.go.id/>) dan pelayanan pendaftaran Administrasi Kependudukan ini dilakukan secara *online* dengan menggunakan *e-mail* (dukcapil.deliserdang@gmail.com), persyaratan tersebut di foto ataupun di *scan* dalam bentuk *pdf* atau *jpg* lalu dikirim melalui *e-mail* sesuai dengan permohonan penerbitan dokumen seperti gambar dibawah ini:

Gambar 1.1 Pelayanan Dokumen Kependudukan Secara On-line

**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN
SECARA ONLINE**

Sekarang **DISDUKCAPIL DELI SERDANG** melakukan pelayanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan secara on-line (e-mail)

Caranya : Persyaratan di FOTO atau SCAN (pdf/jpg) lalu dikirim email sesuai dengan permohonan penerbitan dokumen :

<ol style="list-style-type: none"> 1. AKTA KELAHIRAN : 1207capil.lahir@gmail.com 2. AKTA PERKAWINAN : 1207capil.kawin@gmail.com 3. AKTA PERCERAIAN : 1207capil.cerai@gmail.com 4. AKTA KEMATIAN : 1207capil.mati@gmail.com 5. DATA ONLINE di INSTANSI PENGGUNA (BPJS, PERBANKAN, Dll) : 1207data.online@gmail.com 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Persyaratan silahkan download di https://bit.ly/1207_persyaratan ✓ Subject pada saat pengiriman e-mail diisi dengan nama pemohon ✓ Persyaratan sudah lengkap akan diproses selanjutnya ✓ Apabila belum lengkap akan diinformasikan melalui e-mail ✓ Dokumen siap diambil akan kami informasikan melalui e-mail ✓ Pemohon dapat mengambil dokumen yang telah selesai dengan membawa persyaratan fisiknya ✓ Khusus point 5. (data online) menunggu proses data 2 hari setelah berbas di proses
--	--

061 - 7951489 082273672585 dukcapil.deliserdang@gmail.com disdukcapil.deliserdang.1 disdukcapil.deliserdangkab.go.id

Sumber: situs web **DISDUKCAPIL** Kabupaten Deli Serdang

Bukan hanya itu saja, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang ini juga mempunyai aplikasi yang baru saja *launching* pada tanggal 02 Juni 2022, aplikasi tersebut bernama SALAK DELI. Aplikasi SALAK DELI ini merupakan Sarana Layanan Administrasi Kependudukan Deli Serdang yang berbentuk aplikasi android dan dapat di instal melalui *play store*. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini digunakan untuk memberikan kemudahan, efisiensi dan transparansi pelayanan terutama dibidang pendataan penduduk, penerbitan dokumen kependudukan dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis *internet* atau *online* bahkan dari aplikasi android.

Hal ini sesuai dengan pendapat Abidin dalam Mulyadi (2016:79) yang menyatakan bahwa “suatu sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat yang berbasis *internet* untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah”. Penggunaan SIAK ini dapat memberikan akses informasi dan interaksi antara masyarakat luas dengan pemerintah, khususnya di bidang pelayanan publik.

Namun, berdasarkan dari hasil pra-penelitian yang telah dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang menunjukkan bahwa penelitian mengenai implementasi Kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) sudah berhasil diterapkan dalam pelayanan negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Akan tetapi, sebagian besar masyarakat masih ada yang belum memahami dan mengetahui apa itu SIAK yang saat ini telah diterapkan, lamban

nya sarana prasarana dalam mengelola dokumen kependudukan akibat jaringan atau sistem yang bermasalah, masih terdapat banyak pungutan liar atau calo di instansi tersebut. Pernyataan tersebut dapat dilihat pada ulasan dan tanya jawab dari *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yaitu disdukcapil.deliserdangkab.go.id/.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis merasa tertarik untuk meneliti secara langsung bagaimana Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Deli Serdang secara langsung, dan apa saja hambatan-hambatan yang dialami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, mengingat pentingnya data kependudukan yang akurat dalam pelaksanaan program-program pemerintah serta banyaknya masalah yang muncul akibat kekurangannya, dan mengangkatnya ke dalam penelitian yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka di dalam melakukan penelitian ini penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut;

1. Bagaimanakah Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang ?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dialami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam Implementasi kebijakan

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan jawaban terhadap perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, yakni:

1. Untuk mengetahui proses Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dialami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam Implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan hasil penelitian yang dilakukan. Manfaat penelitian yang dimaksud dalam hal ini mencakup hal-hal sebagai berikut :

1. Secara Praktis, penelitian ini bermanfaat menjadi kontribusi yang positif bagi kelanjutan implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di masa-masa yang akan datang.
2. Bagi Peneliti, penelitian ini bermanfaat sebagai suatu sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah dan kemampuan untuk menuliskannya dalam bentuk karya ilmiah berdasarkan kajian teori dan aplikasinya yang diperoleh dari Ilmu Administrasi Publik.
3. Secara Akademis, sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi strata-1 di prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Pengertian Kebijakan

Kebijakan (*policy*) diberi arti yang bermacam-macam oleh berbagai pakar, Seperti Anderson (dalam Nurcholis, 2007: 263) kebijakan adalah suatu tindakan yang mempunyai tujuan yang dilakukan seseorang pelaku atau sejumlah pelaku untuk memecahkan suatu masalah. Anderson mengklasifikasikan kebijakan (*policy*) menjadi dua: substantif dan prosedural. Kebijakan substantif yaitu apa yang harus dikerjakan, sedangkan kebijakan prosedural yaitu siapa dan bagaimana kebijakan tersebut diselenggarakan.

Menurut H. Hugh Henglo dalam Abidin (2004:21) kebijakan adalah suatu tindakan yang bermaksud untuk mencapai suatu tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan Anderson dalam Abidin (2004:21) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu. Mustopadidjaja (dalam Nurcholis, 2007: 263), menjelaskan bahwa istilah kebijakan lazim digunakan dalam kaitannya dengan tindakan atau kegiatan pemerintah serta perilaku negara pada umumnya dan kebijakan tersebut dituangkan dalam berbagai bentuk peraturan-peraturan.

Menurut Marlowe (dalam Wicaksono, 2006:56), menjelaskan bahwa kebijakan adalah sebuah upaya untuk menciptakan atau merekayasa sebuah cerita dalam rangka mengamankan tujuan-tujuan si perekayasa. Istilah kebijakan

mengandung arti yang sama dengan pengertian kebijaksanaan, seperti yang diungkapkan oleh seorang ahli James (dalam Wahab, 2005:2), yang merumuskan: “Kebijaksanaan sebagai perilaku dari sejumlah aktor (pejabat, kelompok, instansi pemerintah) atau serangkaian aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu.”

Dengan demikian, dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan mengenai arti dari kebijakan, yakni suatu usulan atau ide, keputusan, dan cara memecahkan suatu permasalahan atau persoalan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, organisasi ataupun instansi pemerintah dalam menentukan sebuah keputusan guna merubah kondisi seseorang, kelompok, organisasi atau instansi pemerintah tersebut untuk mencapai tujuan tertentu dan membangun kualitas hidup yang lebih baik lagi.

2.1.2 Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan salah satu studi yang paling penting dalam Program Studi Ilmu Administrasi Publik, karena sangat dibutuhkan untuk membuat suatu rancangan perundang-undangan atau kebijakan dalam menjalankan suatu pemerintahan. Berbagai macam permasalahan dalam pemerintahan pada rangka pembangunan dapat dipecahkan melalui suatu kebijakan publik. Adapun pengertian kebijakan publik telah banyak didefinisikan oleh para pakar, di antaranya:

R.S parker dalam Wahab (2008:1), menyatakan bahwa kebijakan publik adalah suatu tujuan tertentu atau serangkaian asas tertentu, atau tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah pada suatu waktu tertentu dalam kaitannya dengan suatu subjek atau sebagai respon terhadap keadaan yang kritis. Sedangkan

Thomas R. Dye merumuskan kebijakan publik sebagai semua pilihan atau tindakan yang dilakukan pemerintah. Dalam hal ini Dye beranggapan bahwa kebijakan publik itu menyangkut pilihan-pilihan apapun yang dilakukan oleh pemerintah, baik untuk melakukan sesuatu ataupun untuk tidak berbuat sesuatu.

Pandangan yang kedua, ialah pendapat para ahli yang memusatkan perhatian pada implementasi kebijakan (*policy implementation*). Mereka melihat kebijakan publik sebagai keputusan-keputusan yang mempunyai tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran tertentu dan mempunyai dampak dan akibat-akibat yang diramalkan (*predictable*), atau dapat diantisipasi sebelumnya. Seperti apa yang dikemukakan Nakamura dan Smal Wood dalam Wahab, bahwa kebijakan publik adalah serentetan instruksi atau perintah dari para pembuat kebijakan yang ditujukan kepada para pelaksana kebijakan yang menjelaskan tujuan-tujuan serta cara-cara untuk mencapai tujuan tersebut.

Namun pada hakekatnya, bahwa pendefinisian kebijakan publik tetap harus mempunyai pengertian mengenai apa yang sebenarnya dilakukan dari pada apa yang diusulkan dalam tindakan mengenai suatu persoalan tertentu. Hal ini dilakukan karena kebijakan publik ini merupakan suatu proses yang mencakup tahap implementasi dan evaluasi sehingga definisi kebijakan yang hanya menekankan pada apa yang diusulkan menjadi kurang memadai.

Seperti yang dikemukakan oleh James Anderson dalam Tangkilisan (2003:2) bahwa kebijakan publik merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatau masalah atau persoalan. Konsep kebijakan publik ini kemudian mempunyai

beberapa implikasi yakni;

1. Kebijakan publik selalu memiliki tujuan tertentu atau mempunyai tindakan-tindakan yang berorientasi pada tujuan.
2. Kebijakan publik itu berisi tindakan-tindakan pemerintah.
3. Kebijakan publik merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang masih dimaksudkan untuk dilakukan.
4. Kebijakan pemerintah tersebut didasarkan pada peraturan perundangan yang bersifat mengikat dan memaksa.

Dalam memecahkan sebuah permasalahan yang dihadapi kebijakan publik, Dunn dalam Tangkilisan (2003:6) mengemukakan bahwa ada beberapa tahap analisis yang harus dilakukan, yaitu:

1. Agenda kebijakan (*agenda settings*)

Tahap penetapan agenda kebijakan ini adalah penentuan masalah publik yang akan dipecahkan, dengan memberikan informasi mengenai kondisi-kondisi yang menimbulkan masalah. Dalam hal ini isu kebijakan dapat berkembang menjadi agenda kebijakan apabila memenuhi syarat, seperti; memiliki efek yang besar terhadap kepentingan masyarakat, dan tersedianya teknologi dan dana untuk menyelesaikan masalah publik tersebut.

2. Formulasi kebijakan (*policy formulation*)

Formulasi kebijakan berarti pengembangan sebuah mekanisme untuk menyelesaikan masalah publik. Dalam menentukan kebijakan pada tahap

ini dapat menggunakan analisis biaya manfaat dan analisis keputusan, dimana keputusan yang harus diambil pada posisi tertentu dengan informasi yang serba terbatas. Pada tahap ini diidentifikasi kemungkinan kebijakan yang dapat digunakan melalui prosedur *forecasting* untuk memecahkan masalah yang didalamnya terkandung konsekuensi dari setiap pilihan kebijakan yang akan dipilih.

3. Adopsi kebijakan (*policy adoption*)

Merupakan Tahap untuk menentukan pilihan kebijakan yang akan dilakukan. Terdapat didalamnya beberapa hal yaitu identifikasi alternatif kebijakan yang dilakukan pemerintah untuk merealisasikan masa depan yang diinginkan juga mengidentifikasi alternatif-alternatif dengan menggunakan kriteria-kriteria yang relevan agar efek positif alternatif kebijakan lebih besar dari pada efek negative yang akan terjadi.

4. Implementasi kebijakan (*policy implementation*)

Pada tahap ini suatu kebijakan yang telah dilaksanakan oleh unit-unit eksekutor (birokrasi pemerintah) tertentu dengan memobilisasikan sumber dana dan sumber daya lainnya (teknologi dan manajemen). Implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi. Sehingga dengan mengorganisir, seorang eksekutif mampu mengatur secara efektif dan efisien sumber daya, unit-unit dan teknik yang dapat mendukung pelaksanaan program.

5. Evaluasi kebijakan (*policy assesment*)

Tahap akhir dari proses pembuatan kebijakan adalah penelitian terhadap kebijakan yang telah diambil dan dilakukan. Dalam penelitian ini semua proses implementasi dinilai apakah sudah sesuai dengan apa yang telah ditentukan atau direncanakan dalam program kebijakan tersebut sesuai dengan ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Evaluasi kebijakan dapat dilakukan oleh lembaga independen maupun pihak birokrasi pemerintah sendiri sebagai eksekutif untuk mengetahui apakah program yang dibuat oleh pemerintah telah mencapai tujuannya atau tidak. Apabila ternyata tujuan program tidak tercapai atau memiliki kelemahan, maka perlu diketahui apa penyebabnya sehingga kesalahan yang sama tidak terulang di masa yang akan datang.

Dengan mempertimbangkan berbagai pendapat ahli yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa kebijakan publik adalah segala bentuk tindakan dan kegiatan yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai bentuk pengalokasian nilai-nilai kekuasaan, demi pencapaian suatu tujuan yang berorientasi pada pemecahan masalah-masalah publik dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, serta tertuang dalam bentuk aturan-aturan yang berlandaskan hukum.

2.2 Implementasi Kebijakan Publik

2.2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Suatu tindakan pemerintah baru dikatakan sebagai suatu kebijakan apabila tindakan tersebut dilaksanakan, bukan hanya suatu keinginan semata. Suatu

keinginan saja yang belum dilakukan pemerintah belum dapat dianggap sebagai kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan peristiwa yang berhubungan dengan apa yang terjadi setelah suatu perundang-undangan ditetapkan dengan memberikan otoritas pada suatu kebijakan dengan membentuk out-put yang jelas dan dapat diukur. Dengan demikian tugas implementasi kebijakan sebagai suatu penghubung yang memungkinkan tujuan-tujuan kebijakan mencapai hasil melalui aktivitas atau kegiatan dari program pemerintah. (Tangkilisan, 2003B:9)

Patton dan Sawicki (dalam Tangkilisan, 2003B:78) menjelaskan bahwa implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi. Sehingga dengan mengorganisir, seorang eksekutif mampu mengatur secara efektif dan efisien sumber daya, unit-unit dan teknik yang dapat mendukung pelaksanaan program, serta melakukan interpretasi terhadap perencanaan yang dibuat, dan petunjuk yang dapat diikuti dengan mudah bagi realisasi program yang dilaksanakan.

Pressman dan Wildavsky (dalam Syaukani, Gaffar dan Rasyid, 2002: 295), merumuskan implementasi sebagai proses interaksi diantara perangkat tujuan dan tindakan yang mampu untuk meraihnya, serta serangkaian aktifitas langsung yang diarahkan untuk menjadikan program berjalan, dimana aktifitas tersebut mencakup:

- a. Organisasi (*Organization*): pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menjadikan program berjalan;

- b. Interpretasi (*Interpretation*); menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahan yang tepat untuk dapat diterima dan dilaksanakan;
- c. Penerapan (*Application*); ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran, atau lainnya yang dapat disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program.

Dari berbagai pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu tahap yang berlangsung setelah suatu kebijakan ditetapkan, di mana kebijakan dioperasionalkan dalam kegiatan-kegiatan yang terencana dan terorganisir, untuk dapat mencapai standar dan sasaran kebijakan, dengan memperhatikan lingkungan serta dampak di berbagai bentuk kegiatannya, sebagai bahan dalam perbaikan perencanaan kebijakan publik ke depannya.

2.2.2 Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak 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 juga akan mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.

Menurut George C. Edward III ada empat faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu kebijakan, yaitu faktor komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi, dan disposisi.

1. Komunikasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang paling penting dari setiap organisasi adalah adanya rincian tugas dan prosedur pelayanan yang telah disusun oleh organisasi. Rincian tugas dan prosedur pelayanan menjadi pedoman bagi implementor dalam bertindak. Selain itu struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Dan pada akhirnya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan yang efektif adalah bahwa mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Keputusan-keputusan kebijakan dan perintah-perintah harus diteruskan kepada personil yang tepat sebelum keputusan dan perintah-perintah tersebut dapat diikuti. Tentu saja, komunikasi harus akurat dan harus dimengeti dengan cermat. Secara umum Edwards membahas tiga indikator penting dalam proses komunikasi kebijakan yakni:

- 1) Transmisi. Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian atau bisa dikatakan miskomunikasi yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi atau terhambat di tengah jalan.

- 2) Kejelasan. Jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksana tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats*) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu/mendua.
- 3) Konsistensi. Jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

2. Sumber Daya

Sumber daya adalah faktor paling penting dalam implementasi kebijakan agar efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya financial. Tanpa adanya sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

Menurut Edward III (dalam Tangkilisan, 2003B:66), sumberdaya merupakan hal penting dalam implementasi kebijakan yang baik. Indikator- indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana sumberdaya mempengaruhi implementasi kebijakan terdiri dari:

- 1) Staf, sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai (*street-level bureaucrats*). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salah-satunya disebabkan oleh staf atau pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak

kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf dan *implementor* saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan atau kompeten dalam mengimplementasikan kebijakan.

- 2) Informasi, dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu: pertama, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.
- 3) Wewenang, pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan secara efektif. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang tidak ada, maka kekuatan para implementor dimata publik tidak legitimasi, sehingga dapat menggagalkan implementasi kebijakan publik. Tetapi dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersedia, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektifitas kewenangan. Di satu pihak, efektifitas kewenangan diperlukan dalam implementasi kebijakan; tetapi disisi lain, efektifitas akan menyusut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau kelompoknya.
- 4) Fasilitas, fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi

kebijakan. Implementor mungkin mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

3. Struktur Birokrasi

Menurut Edward III dalam Indiahono (2009:32) struktur birokrasi menunjuk bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri.

Mekanisme implementasi program biasanya sudah ditetapkan melalui Standard Operating Procedure (SOP) dan mudah dipahami oleh yang dicantumkan dalam guideline program/kebijakan. Seperti yang dikemukakan oleh George C. Edward III dalam Agustino (2008:153), SOP adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada setiap harinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit siapapun karena akan menjadi acuan dalam bekerjanya implementor.

Sedangkan struktur organisasi pelaksana pun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, panjang dan kompleks. Struktur organisasi pelaksana harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kejadian luar biasa dalam program secara cepat. Menurut George C. Edward III dalam Agustino (2008:153), ketika struktur organisasi tidak

kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumberdaya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan.

4. Disposisi (kecenderungan atau tingkah laku)

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:

- 1) Pengangkatan birokrasi, sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.
- 2) Insentif, merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan.

Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

2.3 Sistem Informasi

2.3.1 Pengertian Sistem

Menurut Prof. Prajudi (dalam Inu Kencana Syafie, 2011:4), sistem adalah suatu jaringan dari prosedur-prosedur yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dari suatu usaha atau urusan.

Menurut Musanef (dalam Inu Kencana Syafie, 2011:5), sistem adalah suatu sarana yang menguasai keadaan dan pekerjaan agar dalam menjalankan tugas dapat teratur dan suatu tatanan dari hal-hal yang paling berkaitan dan berhubungan sehingga membentuk satu kesatuan dan satu keseluruhan.

Scott (dalam Anwar 2004:5) menyatakan bahwa sistem memiliki empat ciri pokok, yakni;

- 1) sistem itu beroperasi dalam suatu lingkungan,
- 2) terdiri atas unsur-unsur,
- 3) ditandai dengan hubungan yang saling ketergantungan, dan
- 4) mempunyai satu fungsi atau tujuan yang sama.

Jadi, sistem adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian , yang kait-mengait satu sama lain. Suatu sistem meliputi bagian-bagian atau subsistem-subsistem yang berinteraksi secara harmonis untuk mencapai tujuan tertentu.

Unsur-unsur yang mewakili sistem secara umum adalah masukan (*input*), pengolahan (*processing*) dan keluaran (*output*). Disamping itu, suatu sistem senantiasa tidak terlepas dari lingkungan sekitarnya. Maka umpan balik (*feed - back*) dapat berasal dari *output* tetapi dapat juga dari lingkungan sistem yang dimaksud. Organisasi dipandang sebagai suatu sistem yang tentunya akan memiliki semua unsur ini.

2.3.2 Pengertian Informasi

Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen dalam pengambilan keputusan. Grudnitski (dalam Anwar, 2004:28) mengemukakan bahwa informasi adalah data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna, yang dapat dikomunikasikan pada penerima untuk digunakan dalam pembuatan keputusan.

Sedangkan menurut Menurut McLeod dalam buku Azhar Susanto (2013:38) mengatakan bahwa suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Akurat artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian akurasi dilakukan oleh dua orang atau lebih, apabila pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka data tersebut dianggap akurat.
2. Tepat waktu artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
3. Relevan artinya informasi yang diberikn harus sesuai dengan yang dibutuhkan oleh individu yang ada diberbagai tingkatan dan bagian dalam

organisasi.

4. Lengkap artinya informasi harus diberikan secara lengkap.

2.4 Administrasi Kependudukan

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/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.

2.5 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah kebijakan pemerintah yang ditetapkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pemerintah terutama di bidang administrasi kependudukan. Informasi administrasi kependudukan memiliki nilai strategis bagi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu pengelolaan informasi administrasi kependudukan secara terkoordinasi dan berkesinambungan.

Untuk menjamin akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan, perlu menetapkan kebijakan dan sistem informasi administrasi kependudukan secara nasional. Pada pasal 1 (21) UU Nomor 24 Tahun 2013 menjelaskan bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan ditingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini adalah *software* Pemerintahan yang berguna untuk menunjang kinerja Pemerintah dalam mendata kependudukan pada setiap tingkatan wilayah pemerintahan mulai dari tingkatan yang tertinggi sampai tingkatan yang paling rendah.

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.

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 atau 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.

Penyelenggaraan pengumpulan dan pengolahan data kependudukan dilaksanakan mulai dari tingkatan propinsi, kabupaten atau kota, kecamatan atau kelurahan. Dalam rangka penyelenggaraan pengumpulan dan pengolahan data kependudukan tersebut maka dibangun fasilitas pada kabupaten atau kota, kecamatan atau kelurahan untuk melakukan pengumpulan, pengolahan dan pemutakhiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, serta penyajian informasi kependudukan.

Dalam implementasinya, SIAK menerapkan Nomer Induk Kependudukan (NIK) yang merupakan nomer identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk indonesia. Yang berlaku selamanya. Dalam SIAK, *database* antara kecamatan, kabupaten-kota, provinsi dan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) akan terhubung dan terintegrasi. Seseorang tidak bisa memiliki identitas ganda dengan adanya Nomor Identitas Kependudukan (NIK). Sebab, nomor bersifat unik dan akan keluar secara otomatis ketika instansi pelaksana memasukkannya ke *database* kependudukan.

Tujuan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, yaitu :

- 1) *Database* kependudukan terpusat melalui perlakuan Nomer Induk

Kependudukan (NIK) nasional dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

- 2) *Database* kependudukan dapat diintegrasikan untuk kepentingan lain (statistika, pajak, imigrasi, dan lain-lain).
- 3) Sistem SIAK terintegrasi (RT atau RW, Kelurahan, Kecamatan, Pendaftarab Penduduk, Catatan Sipil, dan lain-lain)
- 4) Standarisasi Nasional, melindungi hak-hak individu penduduk melalui pelayanan penertiban dokumen kependudukan (KK, KTP dan Akta-Akta Catatan Sipil) dengan mencantumkan NIK nasional.

2.5.1 Peranan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai peranan antara lain :

- 1) Perekaman, pengiriman dan pengolahan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- 2) Penertiban NIK Nasional.
- 3) Memfasilitasi validasi dan verifikasi individu pendudukan untuk pelayanan publik lainnya.
- 4) Penyajian data dan informasi yang mutakhir bagi instansi terkait dalam rangka oerencanaan pembangunan dan pelaksanaan program pemerintah.

2.5.2 Manfaat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Sistem informasi Administrasi Kependudukan memiliki beberapa manfaat, antara lain:

- 1) Tercapainya tertib administrasi kependudukan, karena dengan adanya NIK maka permasalahan seperti KTP ganda tidak akan terjadi.
- 2) Tercapainya efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan publik (*short time response*), sehingga masyarakat tidak perlu repot harus bolak-balik mengurus lempengan mereka.
- 3) Terhubungnya landasan bagi pengembangan sistem di masa yang akan datang menuju integrasi secara menyeluruh yang diharapkan dapat diterapkan secepatnya di semua provinsi di Indonesia.
- 4) Tercapainya *Good Corporate Governance* dalam *public services* di Dinas Kependudukan, dimana biasanya masyarakat selalu beranggapan membuat KTP atau KK itu susah karena harus bolak-balik dan ada biaya yang mahal.
- 5) Untuk menyediakan data individu penduduk (mikro) dan data agregat (makro) penduduk. Penyediaan data tersebut melalui pengembangan SIAK dengan membangun Bank Data Kependudukan Nasional yang dapat menyajikan berbagai profil kependudukan untuk kepentingan individu, masyarakat, pemerintah, dan kepentingan pembangunan lainnya.
- 6) Untuk pengeolahan data statistik vital (*vital statistic*) baik yang berhubungan dengan peristiwa penting (lahir, mati, kawain, cerai dan lain-lain) maupun peristiwa (perubahan alamat, pindah datang dan

perpanjangan KTP). Hasil perhitungan dan pengolahan data statistik tersebut sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi para penyelenggara dan pelaksana pembangunan dibidang kualitas, kauntitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel: 2.1

1.	Peneliti Terdahulu	Rino Adibowo
	Judul	Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Indramayu
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam melaksanakan kebijakan tentang SIAK.
	Metode Penelitian	Metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka, studi lapangan yaitu observasi partisipatif dan wawancara. Sumber informasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini berasal dari wawancara secara langsung dengan nara sumber, yaitu Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu. Adapun teknik penentuan informan yaitu menggunakan snowball.
		Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa

	<p>Hasil Penelitian</p>	<p>Implementasi kebijakan SIAK yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu mengalami hambatan-hambatan. Hambatan tersebut, yaitu sarana penyediaan jaringan data base kependudukan masih belum merata ke seluruh kecamatan sehingga jaringan yang digunakan offline dan online, modal atau anggaran yang tersedia belum mencukupi untuk penyediaan sarana dan prasarana, dan kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang masih dalam tahap berkembang. Akan tetapi peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah dilakukan dengan prima, seperti pelayanan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil, hal tersebut merupakan bagian dari komitmen dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu.</p>
--	-------------------------	---

	Perbedaan	Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian saya yaitu, penelitian ini dibagikan metode penelitiannya hanya ada 3, yaitu teknik pengumpulan data, teknik penentuan informan, dan teknik analisa data. Sedangkan pada penelitian saya bagian metode penelitiannya ada 7, yaitu bentuk penelitian, lokasi dan waktu penelitian, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan instrumen penelitian.
2.	Peneliti Terdahulu	Fatma Sari Boang Manalu
	Judul	Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam)
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Sistem Informasi Administasi Kependudukan (SIAK).
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, unit ananlisi yang terdiri dari informan kunci yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam, Informan Utama yaitu Kepala Bidang pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Data dan Informasi, sedangkan informan Tambahan adalah Masyarakat yang terlibat maupun tidak terlibat langsung.

	Hasil Penelitian	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam telah terlaksana cukup baik dan sesuai dengan Undang-Undang, walaupun masih terdapat kendala di beberapa hal dan belum sepenuhnya terlaksana secara optimal. Dapat dilihat dari fasilitas yang diberikan cukup baik.
	Perbedaan	Perbedaannya dengan penelitian saya yaitu terdapat pada perumusan masalah, penelitian ini hanya ada 1 perumusan masalah, sedangkan saya ada 2 perumusan masalah.
3.	Peneliti Terdahulu	Umbu Priferchanda Acthan ND
	Judul	Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Provinsi Nusa Tenggara Timur (Studi Deskriptif Kualitatif Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur).
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur.

	Metode Penelitian	Metode deskriptif kualitatif. Objek penelitian yakni aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur. Subjek penelitian berjumlah 12 narasumber. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan 4 fase di mulai dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.
	Hasil Penelitian	Secara umum Implementasi Sistem Informasi Adminitrasi Kependudukan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sumba Timur sudah di Implemanetasikan dengan baik. Penyampaian informasi kepada masyarakat sudah dilakukan dengan melakukan sosialisasi dan pelaksanaannya dilakukan secara konsisten, pemanfaatan teknologi dan informasi telah berjalan degan cukup baik ditambah dengan SDM yang baik, peningkatan SDM selalu di lakukanterlebih khusus pada bagian Administrator Database dan Operator melalui pelatihan dan Bimtek, pelayanan aparatur SIAK kepengurusan data kependudukan juga suda berjalan degan baik ditandai degan pelayanan prima

		cepat merespon keluhan masyarakat dan tidak membedakan masyarakat satu dengan yang lainnya. dalam pengimplementasian SIAK dinas memiliki acuan standar pelayanan yang sudah baik karena memiliki <i>Standard Operation Procedure</i> (SOP) dalam tiap penyelenggaraan administrasi kependudukan.
	Perbedaan	Jadi, perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian saya yaitu, penelitian ini di bagian metode penelitian tidak ada dicantumkan sumber data nya, sedangkan pada penelitian saya dicantumkan sumber data nya, yaitu data primer dan data sekunder.
4.	Peneliti Terdahulu	Nada Safira Rangkuti
	Judul	Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.
		Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik

	Metode Penelitian	<p>pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi yang terkait dengan Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan meninjau semua data yang dikumpulkan yang didukung oleh hasil wawancara dengan pendekatan teori yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn meliputi standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, ekonomi dan politik, disposisi.</p>
	Hasil Penelitian	<p>Dapat diketahui bahwa Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang belum bisa dikategorikan baik karena masih banyaknya calo, permasalahan Daftar Pemilih Tetap (DPT) sampai saat ini yaitu masyarakat yang hak suaranya untuk memilih tetapi tidak terdaftar sebagai pemilih dikarenakan adanya kendala dalam pembuatan E-KTP dan keterlambatan dalam pembagian E-KTP.</p>

	Perbedaan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu, pada teori nya, penelitian ini menggunakan teori Van meter dan Van Horn yang meliputi standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, ekonomi dan politik, disposisi. Sedangkan saya memakai teori George C. Edward yang meliputi komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi dan disposisi.
5.	Peneliti Terdahulu	Ade Citra R.S
	Judul	Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar ditinjau dari elemen sukses pengembangan <i>e-Government</i> .
	Metode Penelitian	Menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan studi dokumen hingga pada penarikan kesimpulan.
		Menunjukkan bahwa secara umum penerapan SIAK pada dinas

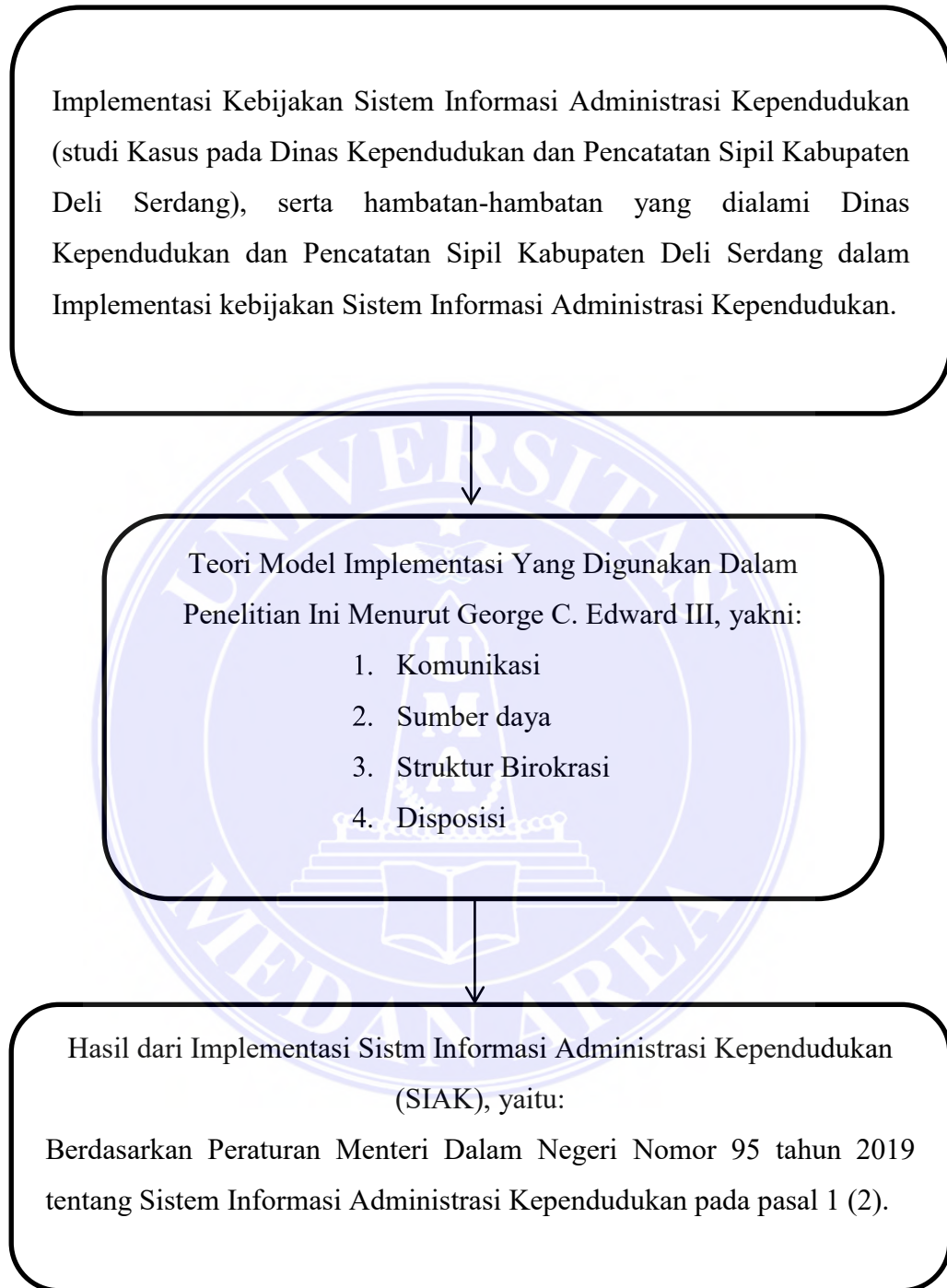
	Hasil Penelitian	<p>kependudukan dan catatan sipil kota Makassar berjalan dengan baik. Berdasarkan tiga indikator yang digunakan yaitu <i>support</i>, <i>capacity</i> dan <i>value</i>, dapat dilihat bahwa pada indikator <i>support</i> masih ada kekurangan dari segi dukungan sosialisasi pada masyarakat, indikator <i>capacity</i> secara menyeluruh sudah baik dan pada indikator <i>value</i> masih kurang dari segi manfaat yang dirasakan oleh masyarakat.</p>
	Perbedaan	<p>Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu, penelitian ini berfokus pada penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar ditinjau dari elemen sukses pengembangan <i>e-Government</i>. Sedangkan penelitian saya berfokus pada bagaimana Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang serta untuk mengetahui apa saja hambatan-hambatan yang dialami Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini.</p>

2.7 Kerangka Berpikir

Dalam buku Prof. Dr. Sugiyono (2019:379), kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Adapun teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teori model implementasi George C. Edward III, yang mengemukakan 4 (empat) variabel dalam menentukan suatu keberhasilan implementasi kebijakan, ke 4 (empat) variabel ini saling berhubungan untuk mencapai keberhasilan dari kinerja implementasi kebijakan tersebut.

Peneliti memilih teori ini, karena peneliti akan meneliti tentang bagaimana komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi dan disposisi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang tersebut, apakah sudah terealisasikan dengan baik atau belum. Berikut kerangka berpikir yang digambarkan peneliti dari “Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang) sebagai berikut :

Tabel 2.2. kerangka berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Di dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menguraikan bagaimana implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dan apa saja hambatan-hambatannya. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna (Sugiyono, 2019:18).

Menurut Arikunto (2019:3), penelitian metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya dan mencoba menganalisa untuk memberi kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dilapangan. Sehingga mengetahui bagaimana Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dan mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Deli Serdang dalam Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara. Lokasi instansi tersebut berada di jalan Karya Usaha Nomor 02, Perbarakan, Lubuk pakam, Kecamatan Pagar Merbau, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2022. Rentang waktu yang akan digunakan dalam proses penelitian ini berkisar satu bulan.

Tabel, 3.1. Waktu Penelitian

N o	Uraian Kegiatan	Okt 2021	Nov 2021	Des 2021	Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022	Mei 2022	Jun 2022	Jul 2022	Agu 2022	Sept 2022
1.	Pengajuan Judul												
2	Bimbingan Proposal												
3	Seminar Proposal												
4	Data / Penelitian												
5	Seminar Hasil												
6	Perbaikan Skripsi												
7	Sidang												

3.3 Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan tersebut.

Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlah awal tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka harus mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data (dalam Sugiyono, 2008:300).

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel (Bagong Suyanto, 2005:171). Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian ditentukan secara tidak sengaja. Subjek penelitian ini menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

Informan penelitian (Bagong Suyanto, 2005:172) meliputi beberapa macam, yaitu:

- 1) Informan kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Jadi, dalam penelitian ini, penulis menggunakan informan kunci yaitu Bapak Alrasudin Kaloko, SH selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Bapak Akhmad Yan Darmawan, S.Sos, M.AP selaku

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

- 2) Informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Jadi, dalam penelitian ini, penulis menggunakan informan utama yaitu Bapak Amos Ginting, S.Kom selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan para pelaksana SIAK (pegawai) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yang terdiri dari 3 pegawai yaitu, Bapak Burhanuddin, Yolanda, dan Mona.
- 3) Informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Jadi, dalam penelitian ini, penulis menggunakan informan tambahan yaitu masyarakat yang datang ke lokasi ditempat peneliti melakukan penelitian yang terdiri dari 5 masyarakat yaitu, Bapak yohanes, Bapak Irwanto, Ibu Isma Tanjung, S.E, Ibu Delima Nainggolan, dan Ibu Ronawati Sinaga.

Jadi, total keseluruhan informan yang akan saya wawancarai pada saat penelitian nanti berjumlah 11 informan, yang dimana Informan Kunci terdiri dari 2 informan, Informan Utama yang terdiri dari 4 informan dan Informan Tambahannya terdiri dari 5 informan.

3.4 Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah darimana data dapat diperoleh peneliti (Arikunto, 2013: 172). Peneliti menggunakan teknik wawancara dalam mengumpulkan data yang diperlukan sesuai dengan apa yang

ingin diteliti oleh peneliti. Sumber data yang diperoleh berupa jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh informan. Peneliti juga menambahkan data berupa rekaman suara dan dokumentasi.

Sumber data adalah faktor yang paling penting dalam penentuan metode pengumpulan data untuk mengetahui darimana subjek data tersebut diperoleh.

Sumber data terdiri dari:

1. Data Primer, menurut Umar (2013: 42), data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.
2. Data Sekunder, menurut Indrianto dan Supomo (2013:143), data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan oleh penulis menurut klasifikasi jenis dan sumbernya adalah:

1. Teknik pengumpulan data primer, Pengumpulan data primer yang dilakukan dengan metode wawancara, yaitu cara mendapatkan informasi dengan bertanya langsung kepada responden ataupun informan, selain itu, pengumpulan data primer dilakukan melalui metode observasi, yaitu dengan cara mengamati secara langsung fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.
2. Teknik pengumpulan data sekunder, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui bahan dokumentasi dan kepustakaan yang dapat

mendukung data primer. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan instrumen sebagai berikut:

- 1) Studi Dokumentasi, teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan penulis maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah-masalah yang diteliti serta sumber- sumber lain yang relevan dengan objek penelitian menggunakan pedoman dokumentasi.
- 2) Studi Kepustakaan, teknik pengumpulan data yang diperoleh dari buku- buku, artikel, karya ilmiah, jurnal, dan pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti serta analisis peraturan daerah.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2017:194) cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), *kuesioner* (angket), *observasi* (pengamatan), dan gabungan ketiganya.

1. Observasi

Menurut Pasolong (2013:131): “Observasi merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti”. Peneliti akan terjun langsung ke lapangan dan melakukan riset ditempat yang telah ditentukan. Peneliti akan melihat dan mendengarkan peristiwa atau tindakan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK), kemudian merekam hasil pengamatan dengan catatan atau alat bantu lainnya. Hasil observasi

tersebut akan menunjuk kan faktor yang menjadi penghambat dalam Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

2. Metode Wawancara

Menurut Pasolong (2013:132), wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Namun demikian wawancara juga bisa dilakukan dengan memanfaatkan sarana komunikasi yang ada seperti telepon dan internet. Wawancara dilakukan sebagai tanya jawab atau tatap muka perorangan dengan melakukan pertemuan peneliti dengan informan. Dalam bentuknya yang paling sederhana wawancara terdiri atas sejumlah pertanyaan yang dipersiapkan oleh peneliti dan diajukan kepada seseorang mengenai topik penelitian secara tatap muka, dan peneliti merekam jawaban-jawabannya sendiri.

Jadi, wawancara yang dilakukan peneliti dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan yang akan diajukan kepada informan, untuk memenuhi penelitian. Peneliti juga akan menggunakan alat bantu rekaman suara untuk melakukan sesi wawancara, lalu peneliti akan melakukan pendekatan kepada orang yang bersangkutan dan mengenal lebih dalam karakter dari seseorang tersebut.

Hasil wawancara tersebut nantinya akan menjelaskan bagaimana Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dan apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil dalam Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK).

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk penelitian. Dokumentasi dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data berupa catatan atau dokumen yang tersedia serta pengambilan gambar di sekitar objek penelitian yang akan dideskripsikan pembahasan yang akan membantu dalam penyusunan hasil akhir penelitian. Setelah melakukan observasi dan wawancara langkah selanjutnya peneliti akan mengambil beberapa video dan foto sebagai bukti peneliti telah melakukan wawancara untuk mengumpulkan data. adapun video dan foto yang diambil berasal dari narasumber baik itu dari para pelaku usaha, masyarakat dan pemerintah setempat. memperoleh data langsung dari tempat.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Dalam kenyataannya, analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data dari pada setelah selesai pengumpulan data. (Sugiyono,2017:131-132).

Dalam tahapan analisis data ini penelitian menjadi sangat penting, karena dengan analisis data inilah data akan nampak manfaatnya terlebih lagi ketika memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian.

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan kerangka kerja maupun focus

peneliti, maka peneliti akan melakukan tiga langkah utama yang dikemukakan oleh Miles and Huberman dalam Sugiyono (2017:134-142), sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

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

Pada saat pengumpulan data ini peneliti akan terlebih dahulu mengumpulkan data dan informasi yang ada dilapangan mengenai implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang agar data yang diperoleh sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan. Sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh teori dan tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive

yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. (Sugiyono, 2017:137). Pada saat reduksi data ini peneliti akan mengumpulkan data dan merangkumnya sesuai yang dibutuhkan, yaitu dengan melihat bagaimana Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan apa yang menjadi kendala atau hambatan dalam proses Pengimplementasian . Hal tersebut dikumpulkan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk selanjutnya dijadikan rangkuman.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya yaitu mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Sajian data yang dimaksudkan untuk memilih data yang sesuai dengan kebutuhan peneliti tentang implementasi SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. (Sugiyono, 2017:142).

Temuan tersebut seperti deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih abu-abu atau tidak nyata sehingga diteliti menjadi

jelas. Dalam tahap ini peneliti bermaksud untuk menentukan data yang sifatnya masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat.

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan kerangka kerja maupun fokus peneliti, maka peneliti akan menganalisis data sebagai berikut:

1. Observasi

Peneliti akan melihat dan mendengarkan peristiwa atau tindakan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK). Kemudian merekam hasil pengamatan dengan catatan atau alat bantu lainnya. Hasil observasi tersebut akan menunjuk kan faktor yang menjadi penghambat dalam Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan yang akan diajukan kepada informan, untuk memenuhi penelitian. Peneliti juga akan menggunakan alat bantu rekaman suara untuk melakukan sesi wawancara, lalu peneliti akan melakukan pendekatan kepada orang yang bersangkutan dan mengenal lebih dalam karakter dari seseorang tersebut.

Hasil wawancara tersebut nantinya akan menjelaskan bagaimana Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dan apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK).

3. Dokumentasi

Setelah melakukan observasi dan wawancara langkah selanjutnya peneliti akan mengambil beberapa foto sebagai bukti peneliti telah melakukan wawancara untuk mengumpulkan data. Adapun foto yang diambil berasal dari narasumber baik itu dari para masyarakat yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dan pemerintah setempat untuk memperoleh data langsung dari tempat.

3.7 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan instrumen berupa alat-alat bantu untuk menulis dan merekam untuk melakukan wawancara tanya jawab yang akan dilakukan oleh peneliti. Instrumen yang digunakan dengan menggunakan pedoman observasi dan wawancara, dengan alat bantu perekam seperti handphone, buku catatan, untuk melakukan sesi tanya jawab dengan informan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Dilihat dari teori Edward III yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan dari Implementasi Kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi dan disposisi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang pada Implementasi Kebijakan SIAK. Komunikasi yang dilakukan oleh atasan dengan para pelaksana sudah terjalin dan terlaksana dengan baik. Namun komunikasi terhadap masyarakat masih belum baik, yang dimana masih terdapat masyarakat yang kurang memahami dan mengetahui bagaimana itu SIAK dan kurang mengerti dalam pengurusan berkas dokumen. Sumber daya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten deli serdang ini sumber daya manusianya masih belum memadai dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, sementara sumberdaya non manusia (fasilitas) nya sudah mendukung dan memadai, namun masih terdapat jaringan atau server yang sering bermasalah. Struktur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten deli serdang ini sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, dan sudah terlaksana dengan efektif dan jauh lebih berkembang dibandingkan 3 atau 4 tahun belakang, yang dimana dulu SIAK ini belum memiliki aplikasih android, dan sekarang sudah memiliki aplikasihnya, yaitu SALAK DELI. Sikap

98

pelaksana (*disposisi*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang ini sudah berjalan dengan baik dan sungguh-sungguh. Tiap instruksi yang telah di berikan oleh atasannya kepada mereka selalu ditanggapi dan dikerjakan dengan baik.

2. Minimnya pemahaman masyarakat terkait SIAK, sehingga terdapat masyarakat yang masih belum mengetahui apa itu SIAK, rendahnya Sumberdaya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, terdapat jaringan atau server yang error, kurang teliti dalam mengurus dokumen kependudukan sehingga terdapat kesalahan data dalam menerbitkan dokumen kependudukan tersebut, serta banyaknya calo-calo yang berkeliaran di lokasi tempat peneliti melakukan penelitian sehingga meresahkan banyak orang.

5.2 Saran

1. Sosialisasi tentang SIAK kepada masyarakat perlu di tingkatkan lagi secara efektif dengan memanfaatkan pihak RT/RW, kelurahan atau lebih memanfaatkan media informasi seperti fb dan instagram sebagai sarana sosialisasi lainnya supaya lebih meningkat pemahaman masyarakat mengenai SIAK. Lebih teliti lagi didalam memproses dokumen kependudukan.
2. Perlunya penambahan sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dan harapannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang ini bersih tanpa adanya calo-calo yang meresahkan warga.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Wahab, Solichin. 2005. Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agustino, Leo. 2006. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: CV. Alfabeta.
- Anwar, Khoirul. 2004. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah. Malang: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Indra Muda. 2019. Teori Administrasi Publik. Medan: Universitas Medan Area University Press.
- Indra Muda, Beby Masitho. 2019. Analisis Kebijakan Publik Edisi Revisi. Medan: Media Persada.
- Inu Kencana. 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja.
- Pasolong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Subarsono, AG. 2005. Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Ketiga. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Azhar. 2013. Sistem Informasi Akuntansi. Bandung: Lingga Jaya.
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. Implementasi Kebijakan Publik. Yogyakarta : Lukman Offset YPAPI
- Umar H. 2013. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Wahab, Solichin A. 2008. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Malang : UMM Press.

Wicaksono. Kristian. 2006. Administrasi dan Birokrasi. Graha Binu. Yogyakarta.

Winarno, Budi. 2002. Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Pressindo.

Jurnal/Skripsi

Ade Citra R.S. (2016). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Fatma Sari Boang Manalu. (2017). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam).

Umbu Priferchanda Acthan ND. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Provinsi Nusa Tenggara Timur (Studi Deskriptif Kualitatif Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur).

Nada Safira Rangkuti. (2021). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Rino Adibowo. Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Indramayu.

Peraturan dan Undang-Undang :

Keputusan Presiden (KEPPRES) Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Deli Serdang

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 pasal 1 (21) Tahun 2013 menjelaskan bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Situs Internet dan Lain-Lain:

<https://repository.uhn.ac.id> diakses 30 Oktober 2021.

<http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/9375/1/Jon%20Fredri%20Purba%20-%20Fulltext.pdf>

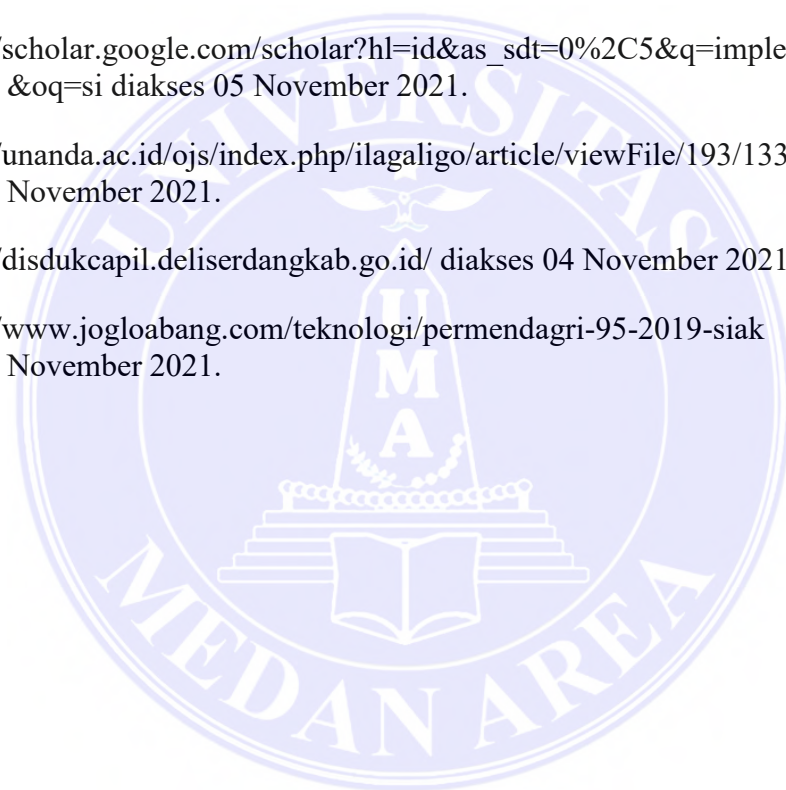
<https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/30297> diakses 24 Oktober 2021.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=implementasi+siak&oq=si diakses 05 November 2021.

<https://unanda.ac.id/ojs/index.php/ilagaligo/article/viewFile/193/133> diakses 01 November 2021.

<https://disdukcapil.deliserdangkab.go.id/> diakses 04 November 2021.

<https://www.jogloabang.com/teknologi/permendagri-95-2019-siak> diakses 02 November 2021.



LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Penelitian



Foto wawancara bersama bapak Amos Ginting, S.Kom, selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan



Wawancara bersama masyarakat disekitar lingkungan tempat peneliti melakukan penelitian

Lampiran 2: Dokumentasi Penelitian



Tempat Pendaftaran dan ruang tunggu untuk pengurusan berkas atau dokumen kependudukan

Lampiran 3: Dokumentasi penelitian



Tempat pengambilan berkas atau dokumen kependudukan yang sudah selesai

Lampiran 4: Dokumentasi Penelitian



Piagam penghargaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam pelayanan publik terbaik

Daftar Wawancara

Daftar Pertanyaan Untuk Informan Kunci dan Informan Utama :

1. Bagaimana pemahaman atau pengetahuan Bapak/Ibu terkait Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini ?
2. Bagaimana komunikasi yang terjalin dan dilakukan oleh pelaksana SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang ini ?
3. Bagaimana cara pemerintah DISDUKCAPIL Deli Serdang memberikan informasi kepada masyarakat dalam pelaksanaan program SIAK ?
4. Apakah ada terdapat hambatan atau kendala yang dihadapi DISDUKCAPIL dalam proses sosialisasi tersebut ?
5. Bagaimana cara mengatasi hambatan atau kendala tersebut?
6. Apakah di DISDUKCAPIL Deli Serdang ini mempunyai aplikasi yang bisa di akses seperti SIBISA untuk menerapkan kebijakan program SIAK ini ?
7. Bagaimana kompetensi dari para pegawai operasional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang
8. Apa saja fasilitas atau sarana dan prasarana dalam menunjang implementasi Kebijakan SIAK ?
9. Apakah sarana dan prasarana sudah mendukung pelaksanaan kebijakan SIAK ?
10. Apa saja hambatan atau kendala yang dihadapi pegawai di DISDUKCAPIL Kabupaten Deli Serdang dalam pelaksanaan Kebijakan

program SIAK tersebut ?

11. Bagaimana upaya bapak/ibu untuk menangani kendala atau hambatan dalam pelaksanaan program SIAK tersebut ?
12. Bagaimana implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Deli Serdang ini ? apakah sudah berjalan efektif ?
13. Apakah ada wadah bagi masyarakat yang ingin menyampaikan kritik dan saran ?
14. Bagaimana strategi/target kerja yang ditetapkan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Deli Serdang dalam melaksanakan kebijakan SIAK ini ?
15. Menurut pandangan bapak/ibu sejauh ini sudah seperti apa pelaksanaan Kebijakan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten deli serdang ini dibandingkan dengan 3 atau 4 Tahun kebelakang ?
16. Bagaimana sikap pelaksana kebijakan menanggapi intruksi atau arahan dari atasan terhadap implementasi SIAK ini?
17. Apa tanggapan bapak/ibu mengenai calo-calo/pungli yang berkeliaran dilingkungan DISDUKCAPIL Kabupaten Deli Serdang ?
18. Menurut pandangan bapak/ibu apa manfaat atau dampak dengan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini ?

Daftar Pertanyaan Untuk Informan Tambahan:

1. Apakah ibu sudah menegetahui kebijakan SIAK saat ini ?
2. Apakah Ibu sudah pernah mendapatkan informasi tentang kebijakan SIAK yang telah di tetapkan saat ini ?
3. Apa kendala atau hambatan ibu dalam pengurusan berkas dokumen

tersebut ?

4. Bagaimana upaya yang diberikan mereka kepada bapak/ibu untuk menangani kendala atau hambatan tersebut ?
5. Menurut bapak/ibu apakah di capil ini memiliki tempat pengaduan masyarakat ?
6. Apakah ada wadah bagi masyarakat yang ingin menyampaikan kritik dan saran ?
7. Bagaimana implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Deli Serdang ini ? apakah sudah berjalan efektif ?
8. Apa tanggapan bapak/ibu mengenai calo-calo/pungli yang berkeliaran dilingkungan DISDUKCAPIL Kabupaten Deli Serdang ?

