

**PERANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN LANGKAT
PROVINSI SUMATERA UTARA**

TESIS

OLEH

**ARDY RINALDY SYAFZA
NPM. 151801161**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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

**PERANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN LANGKAT
PROVINSI SUMATERA UTARA**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area

OLEH

**ARDY RINALDY SYAFZA
NPM. 151801161**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
2018**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan
Akta Kelahiran Di Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera
Utara**

N a m a : Ardy Rinaldy Syafza

N P M : 151801161

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Amir Purba, MA, Ph.D

Warjio, MA, Ph.D

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**

Direktur



Warjio, MA, Ph.D

Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada tanggal 19 September 2018

N a m a : Ardy Rinaldy Syafza

N P M : 151801161



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Abdul Kadir, M.Si
Sekretaris : Ir. Azwana, MP
Pembimbing I : Drs. Amir Purba, MA, Ph.D
Pembimbing II : Warjio, MA, Ph.D
Penguji Tamu : Drs. Heri Kusmanto, MA, Ph.D

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)14/8/23

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, September 2018

Yang menyatakan,



Ardy Rinaldy Syafza

**PERANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN LANGKAT PROVINSI
SUMATERA UTARA**

**ARDY RINALDY SYAFZA
151801161**

ABSTRAK

Dalam upaya menanggulangi permasalahan kepemilikan dan penyediaan data dan informasi akta kelahiran yang akurat, mengharuskan penyelenggara pemerintah memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan, dimana dalam pelaksanaannya dimulai dari desa/kelurahan sebagai awal proses pendataan penduduknya di tiap kecamatan, selanjutnya data-data akan disimpan ke dalam basis data yang terintegrasi untuk menghasilkan informasi kependudukan yang akurat.

Memperhatikan peran penting bidang kependudukan maka sebagai penyelenggara pemerintahan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat ditunjuk sebagai unsur pelaksana otonomi daerah di bidang pelayanan administratif kependudukan yang berfungsi mengarahkan pelayanan masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan secara lebih tertib dan teratur tanpa adanya perlakuan diskriminatif.

Untuk melaksanakan fungsinya, unsur pelaksana ini memiliki target memperbaiki kualitas pelayanan dengan meningkatkan produktifitas kinerja aparaturnya dalam pelaksanaan pendaftaran, pencatatan, penelitian dan penerbitan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran. Dengan adanya pelayanan administrasi ini tentunya menuntut peran penyelenggara untuk mengumpulkan dan menjamin ketersediaan data penduduknya sebagai dukungan informasi. Hal ini dilakukan untuk menunjang peningkatan tertib administrasi kependudukan dan kualitas kependudukan, karena penyediaan data dan informasi kependudukan tersebut merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintah.

Kata kunci: peranan, kualitas, pelayanan, akta, kelahiran

**THE ROLE OF DEPARTMENT OF CIVILIZATION AND CIVIL
REGISTRATION IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES FOR
MAKING BIRTH ACTIONS IN LANGKAT PROVINSI DISTRICT,
SUMATERA UTARA**

**ARDY RINALDY SYAFZA
151801161**

ABSTRACT

Efforts to overcome the problem of accurate data and birth certificate information require the government to utilize information technology to support the smoothness of population administration service, where in its implementation starting from the village as the beginning of population data processing in each subdistrict, then the data will be stored into data base integrated to produce accurate population information.

Taking into account the important role of the population field, as the organizer of the government, the Department of Population and Registration of Civil Langkat Regency is appointed as the implementing element of regional autonomy in the field of the administrative service of population which functioned to direct the public service with full dedication, improve the order of service implementation in a more orderly and orderly manner without any discriminative treatment .

To carry out its function, it has a target to improve the quality of service by increasing the productivity of its apparatus performance in the implementation of registration, recording, research and publication of population documents especially birth certificates. With the existence of this administrative service certainly demands the role of collecting and ensuring the availability of population data as information support. This is done to support the improvement of orderly population administration and population quality, because the provision of data and population information is one indicator of success in the implementation of government.

Keywords: role, quality, service, deed, birth

KATA PENGANTAR

Proses pelaksanaan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Langkat selama ini berjalan baik tetapi optimalisasi pelaksanaan pelayanan belum berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang relevan. Hal ini dapat dilihat dari faktor kualitas sumber daya aparatur yang berperan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, kemudian dari tersedianya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan administrasi yang belum dimanfaatkan secara maksimal dan ditambah dengan faktor dukungan teknologi informasi yang memadai, sudah menjadi keharusan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat berperan aktif memperbaiki proses pelaksanaan administrasi kependudukan dan menciptakan efisiensi waktu dan efektifitas kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan ke masyarakat yang ingin menerbitkan dokumen akta kelahiran.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi mengharuskan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengikuti perkembangan teknologi informasi, Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi pada sektor kependudukan perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dalam sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi kependudukan di Kabupaten Langkat yang selanjutnya dapat di analisis dan dimanfaatkan dalam upaya meningkatkan tertib administrasi kependudukan yang merupakan indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintah.

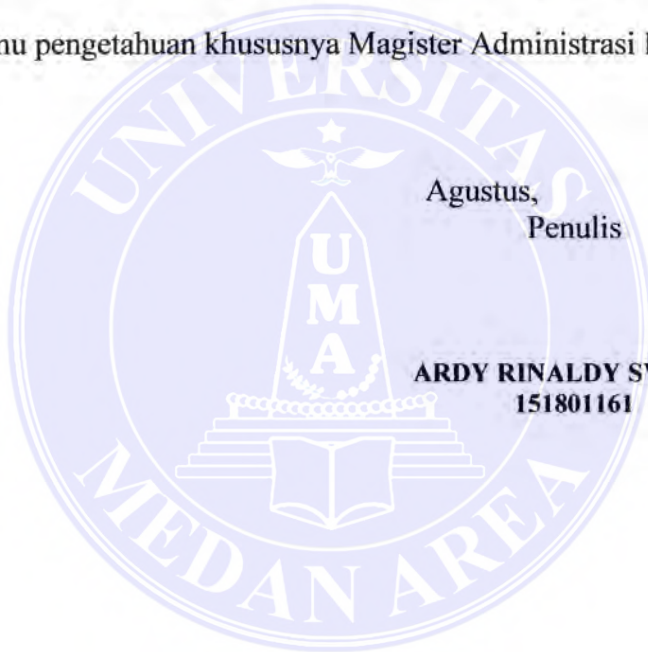
Berdasarkan permasalahan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara”.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak yang secara langsung maupun tidak langsung mendukung penulis dalam menyelesaikan Tesis dalam rangka menyelesaikan studi pada Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, SS, MA, selaku Pembimbing I sekaligus Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik yang telah banyak memberikan masukan dan kritikan dalam penyusunan Tesis ini.
4. Bapak Dr. Amir Purba, MA selaku Pembimbing II yang juga telah banyak memberikan masukan dan kritikan dalam penyusunan Tesis ini.
5. Seluruh Dosen dan teman-teman satu angkatan di Program Pascasarjana Universitas Medan Area Magister Administrasi Publik.
6. Seluruh Staf/Pegawai Program Pascasarjana Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan administrasi.
7. Kedua orang tua saya yang senantiasa mendoakan dan mendukung serta memberikan semangat kepada saya dalam menyelesaikan pembuatan Tesis ini.

8. Seluruh Perangkat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat yang telah meluangkan waktu dan memberikan bantuan dalam penyelesaian Tesis ini.
9. Dan pihak-pihak lain yang telah begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmatNYA bagi kita semua, amminn. Akhir kata semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Magister Administrasi Publik.



Agustus, 2018
Penulis

ARDY RINALDY SYAFZA
151801161

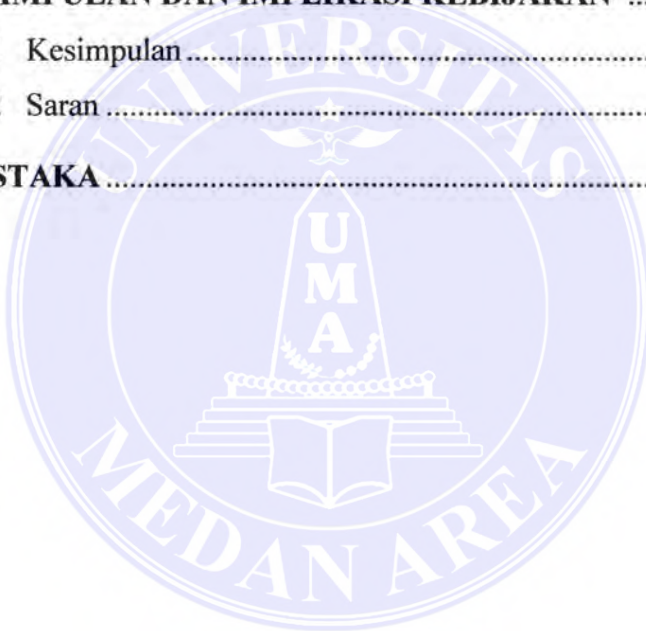
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	
viii	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Pemikiran.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Pelayanan Publik.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.3 Akta Kelahiran.....	19
2.4 Sumber Daya Manusia.....	22
2.5 Administrasi Kependudukan.....	24
2.6 Teknologi Informasi.....	26
2.7 Peran Pemerintah Daerah.....	33
2.8 Penelitian Terdahulu.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
3.2 Bentuk Penelitian.....	38
3.3 Populasi dan Sampel.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

3.5	Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional	41
3.6	Teknik Analisis Data	46
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
47		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.2	Ketersediaan Sumber Daya.....	56
4.3	Hasil Penelitian.....	61
4.4	Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		
76		
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		80



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Daftar Penduduk Memiliki Akta.....	53
Tabel 4.2	Daftar Sumber Daya Aparatur.....	55
Tabel 4.3	Daftar Infrastruktur Teknologi Informasi	56
Tabel 4.4	Daftar Pertanyaan.....	58



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan yang handal dan profesional kepada setiap penduduk untuk menangani peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak yang harus dicatat ke dalam pencatatan sipil, ditata dan dikelola dengan baik sebagai bentuk pelayanan pemerintah kepada penduduknya.

Berlakunya otonomi daerah yang tertuang dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 yang memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada pemerintah daerah dengan kesiapan dan kemampuan daerah itu mewujudkan terselenggaranya pemerintahan *good governance* menghasilkan birokrasi yang handal dan profesional, berorientasi kepada peningkatan pelayanan. Dalam mewujudkannya, Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah adalah pelayanan administrasi di bidang kependudukan. Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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

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

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)14/8/23

Pesatnya pertumbuhan dan persebaran penduduk yang tidak merata mengakibatkan munculnya permasalahan kependudukan, pertumbuhan jumlah penduduk selalu dipengaruhi oleh faktor kelahiran penduduk. Peristiwa kelahiran penduduk merupakan peristiwa hukum yang memerlukan adanya suatu pengaturan yang tegas, jelas dan tertulis sehingga terciptanya kepastian hukum seseorang secara sah yang dibuktikan melalui akta kelahiran. Dari data yang diperoleh dari penelitian jumlah pembuatan akta kelahiran yang terdaftar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat sampai dengan tahun 2015 adalah sebanyak 511,212 akta diterbitkan sedangkan jumlah penduduk pada tahun 2015 adalah sebanyak 1,295,024 jiwa dari 23 Kecamatan yang berada di Kabupaten Langkat diperoleh hasil persentase sebesar 39,61% maka dapat disimpulkan peristiwa kelahiran masih belum terdaftar secara baik dan seharusnya menjadi masalah penting yang harus diperbaiki demi terselenggaranya pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik.

Hal ini dapat disebabkan dari rendahnya tingkat kesadaran penduduk, kurangnya pengetahuan pentingnya kepemilikan akta kelahiran, dan sebagian penduduk yang lainnya menganggap akta kelahiran hanya sebagai syarat untuk masuk sekolah atau melamar pekerjaan. Dalam upaya menanggulangi permasalahan kepemilikan dan penyediaan data dan informasi akta kelahiran mengharuskan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Langkat mencari solusi alternatif dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Adanya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang efektif, yang disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan

penduduk yang terus bertambah. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melaksanakan fungsi administrasi memulai proses pendataan penduduk sebagai langkah awal pelaksanaan untuk mengetahui struktur dan jumlah penduduknya di tiap kecamatan,

Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Trio Wiramon (2013) dalam tesisnya yang berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Yogyakarta (Studi Kasus di Kantor Pencatatan Sipil)” menyatakan bahwa profesionalisme aparatur birokrasi publik sangat erat kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bagi siapa saja yang berhadapan dengan birokrasi di Indonesia karena aparatur birokrasi publik sering kali bertindak reaktif terhadap perubahan lingkungan (kebutuhan dan kemajuan teknologi) bahkan cenderung tidak responsif, inovatif, dan bersikap masa bodoh dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Hasil penelitian ini ditemukan faktor utama yang menghambat profesionalisme aparat birokrasi publik yaitu keberadaan aturan formal yang secara kaku mengatur tentang peran dan fungsi masing-masing bagian sehingga dalam melaksanakan fungsinya tidak berorientasi pada apa yang menjadi misi organisasi tetapi lebih cenderung kepada aturan formal dan petunjuk atasan. Konsekuensi dari kekakuan tersebut membuat aparat menjadi tidak responsif dan inovatif dalam mengantisipasi perubahan lingkungan. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme aparatur menurut penelitian ini adalah keberadaan sistem dimana birokrasi beroperasi seperti visi misi organisasi, struktur organisasi, faktor kepemimpinan dan sistem penghargaan.

Namun demikian proses pelaksanaan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Langkat selama ini berjalan baik tetapi optimalisasi pelaksanaan pelayanan belum berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang relevan. Hal ini dapat dilihat dari faktor kualitas sumber daya aparatur yang berperan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, kemudian dari tersedianya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan administrasi yang belum dimanfaatkan secara maksimal dan ditambah dengan faktor dukungan teknologi informasi yang memadai, sudah menjadi keharusan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat berperan aktif memperbaiki proses pelaksanaan administrasi kependudukan dan menciptakan efisiensi waktu dan efektifitas kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan ke masyarakat yang ingin menerbitkan dokumen akta kelahiran.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningrat pada tahun 2009 dengan judul “Optimalisasi Pengelolaan Data Kependudukan di Kabupaten Banyumas”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam optimalisasi pengelolaan data kependudukan. Dengan metode penelitian yang dilakukan secara kualitatif deskriptif dan data dikumpulkan melalui *in-depth interview*, *focussed group discussion*, observasi dan dokumentasi, kemudian di analisis dengan metode *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding*.

Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa Pemerintah Kabupaten Banyumas terus melakukan optimalisasi pengelolaan data kependudukan dengan

melaksanakan sistem informasi sebagai upaya meningkatkan pengelolaan data kependudukan. Hasil dari penelitian ini meneukan ada beberapa faktor yang menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan yakni sumber daya aparatur, sarana dan prasarana, teknologi informasi yang digunakan, sosialisasi dan struktural. Namun juga ada beberapa faktor yang mendukungnya yakni *political will*, dan pola bisnis.

Selama ini proses pelaksanaan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Langkat masih membutuhkan bantuan petugas di kecamatan untuk menerima berkas persyaratan lalu setelah berkas terkumpul akan dibawa dan dilaporkan ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk proses-proses pengentrian data oleh aparatur petugas. Hal ini tentu saja membutuhkan kinerja aparatur yang mempunyai keahlian dalam menggunakan sistem terkomputerisasi, yang terkadang hal ini menyebabkan proses pelaksanaan pendaftaran hingga ke penerbitan dokumen terkesan lama karena terbatasnya jumlah aparatur yang memiliki keahlian.

Disamping itu, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi untuk menjangkau penduduk secara keseluruhan yang menyebabkan sulitnya menyediakan data informasi kependudukan ketika dibutuhkan. Hal ini disebabkan dari wilayah dengan kondisi geografi yang berbeda-beda. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dalam partisipasi masyarakat. Hal ini seperti yang dijelaskan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iris Junglas, Lakshmi Goel, Chon Abraham, and Blake Ives "*The Social Component of Information Systems* -

How Sociability Contributes to Technology Acceptance :Journal of the Association for Information Systems Vol. 14, Issue 10, pp. 585-616, October 2013. Our results support that, in addition to an information and system component, a social component contributes to information system (IS) usage”.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa adanya suatu dukungan dari sebuah informasi dan komponen lain dari sistem yaitu komponen sosial yang berpengaruh dalam memberikan dukungan terhadap penggunaan sistem informasi.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi mengharuskan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengikuti perkembangan teknologi informasi. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi pada sektor kependudukan perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dalam sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi kependudukan di Kabupaten Langkat yang selanjutnya dapat di analisis dan dimanfaatkan dalam upaya meningkatkan tertib administrasi kependudukan yang merupakan indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintah. Berdasarkan permasalahan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **“Peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara”.**

1.2 Perumusan Masalah

Dalam rangka meningkatkan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat, dimana pelaksanaannya harus mampu melayani dan menumbuhkan peran aktif masyarakat sehingga faktor kondisi geografi tidak memberatkan

masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Selain itu aparaturnya yang berada di desa atau kelurahan mampu mengelola data dan informasi pada saat dibutuhkan. Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka perumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan akta kelahiran?
2. Apakah faktor penghambat yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan khususnya akta kelahiran di Kabupaten Langkat?
3. Bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan pembuatan akta kelahiran?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan pada rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Menganalisis peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan akta kelahiran.
2. Menganalisis faktor penghambat yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan khususnya akta kelahiran di Kabupaten Langkat?

3. Menganalisis upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan, manfaat penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan pertimbangan untuk membuat solusi alternatif dalam mengembangkan teknologi informasi sebagai faktor pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran.

2. Manfaat untuk Program Studi

Penelitian ini kontribusi terhadap pemecahan masalah yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi sebagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan akt kelahiran.

3. Manfaat untuk Peneliti Lain

Sebagai bahan masukan dalam literatur perpustakaan yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah /pemberi jasa sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang

memuaskan atau produk pelayanannya berkualitas, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip prinsip kualitas pelayanan . Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

1. Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Responsiveness, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince dalam Ratminto (2006: 175) melihat kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Responsiveness (Responsivitas) Ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan 36 aspirasi, serta tuntutan dari costumers.
2. Responsibility (Responsibilitas) Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuanketentuan yang telah ditetapkan.
3. Accountability (Akuntabilitas) Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi:

1. Bukti langsung (tangibles)
2. Keandalan (reliability)
3. Daya tanggap (responsiveness)
4. Jaminan (assurance)
5. Empati (empaty)

Berkaitan dengan usaha peningkatan Kualitas Pelayanan, selanjutnya peneliti akan mengemukakan pengertian Kualitas menurut Tjiptono (2004:59), menguraikan : "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Adapun pengertian lain dari Pelayanan yang dikutip oleh Granroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2), sebagai berikut. "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau halhal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan, yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan

Pengelolaan data merupakan serangkaian kegiatan di dalam administrasi kependudukan yang dimaksudkan untuk menyediakan data dan informasi secara elektronik melalui perangkat komputer yang berfungsi sebagai media pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan pengawasan terhadap hasil keluaran berupa informasi yang bermanfaat. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran maka, Peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Langkat adalah membuat suatu kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Di dalam buku “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia” karangan *H.A.S Moenir (2006)* memaparkan tentang penyebab kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain karena :

1. Tidak atau kurang adanya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*overlapping*) atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menanganinya.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Untuk itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Langkat mengambil langkah perubahan dapat diawali dengan melakukan perbaikan-perbaikan pada program pelayanan yang berjalan saat ini dari proses pelaksanaan pelayanan, kinerja sumber daya aparatur, tersedianya sarana dan prasarana untuk pelaksanaan pelayanan serta memaksimalkan pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi yang ada. Peningkatan kualitas dalam sebuah pelayanan merupakan proses yang sistematis yang secara berkelanjutan terus dievaluasi dan ditingkatkan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka untuk mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Langkat dalam meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran menekankan pada perbaikan, penerapan sistem pengaduan masyarakat dan memastikan bahwa peraturan, prosedur dan standar pelayanan telah dilaksanakan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan yang kemudian disempurnakan menjadi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam buku “Manajemen Pelayanan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih mendefinisikan Pelayanan Umum sebagai berikut : “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dari pengertian yang dikemukakan diatas maka ruang lingkup pelayanan umum meliputi:

1. Suatu proses perumusan kebijaksanaan yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat berupa pengaturan perizinan, pengawasan, pembinaan baik yang dilakukan oleh pemerintah, BUMN, BUMD ataupun Organisasi yang mendapat kewenangan dari pemerintah.
2. Pelayanan dalam arti proses pelayanan yang berkaitan dengan tugas umum pemerintahan termasuk tugas pelayanan yang dilakukan oleh BUMN/BUMD dan kegiatan masyarakat yang diberikan wewenang oleh pemerintah kepada aparatur negara dengan tujuan untuk memberi kepuasan pada masyarakat.

Dari beberapa pendapat mengenai pelayanan publik maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan warga masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang- undangan. Di dalam buku “Teori Administrasi Publik” karangan Harbani Pasolong (2007:128) ada tiga jenis pelayanan menurut Kepmen Nomor 58 Tahun 2002 yaitu :

1. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, dan Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akta kelahiran dan kematian).

2. Pelayanan Barang

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem.

3. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Dalam bukunya H.A.S Moenir (2006:190) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia” menyatakan bahwa bentuk- bentuk layanan dibagi atas 3 macam yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas- petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Layanan melalui tulisan

Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

3. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk ini 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut *Kasmir* (2005:31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut *Lukman* (1999), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari

perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimanapun upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah/merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian, bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus (Harbani Pasolong, 2007:133). Sedangkan peningkatan kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) meliputi lima dimensi pokok, yang meliputi :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Dwiyanto dalam Tangkilisan (2005:223), ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri yaitu :

1. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerjasama.
2. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat.

Sedangkan menurut Moenir (2006) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia” faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah :

1. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan

keberhasilan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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

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

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)14/8/23

2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut.

Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

3. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

6. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

2.3 Akta Kelahiran

Akta sangatlah penting artinya karena dalam peristiwa penting seperti kelahiran, perkawinan, perceraian akan membawa akibat hukum bagi

kehidupan yang bersangkutan dan juga terhadap orang lain atau pihak ketiga. Dengan adanya sebuah akta akan membawa kejelasan dan kepastian sesuatu hal secara mudah. Akta adalah suatu bukti tentang peristiwa penting yang dialami seseorang yang telah dicatat atau didaftarkan serta dibukukan.

Pengertian Akta menurut (Pasal 165 Tahun 1941 Nomor 84) adalah "Surat yang diperbuat demikian oleh atau dihadapan pegawai yang berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah pihak dan ahli warisnya maupun berkaitan dengan pihak lainnya sebagai hubungan hukum, tentang segala hal yang disebut didalam surat itu sebagai pemberitahuan hubungan langsung dengan perhal pada akta itu". Ada 4 macam daftar yang dibuat oleh pegawai catatan sipil meliputi :daftar kelahiran, daftar perkawinan, daftar perceraian dan daftar kematian yangmana dari keempat jenis akta tersebut berfungsi sebagai :

1. Merupakan alat bukti paling kuat dalam menentukan kedudukan seseorang
2. Merupakan alat otentik yang mempunyai kekuatan pembuktian sempurna di depan hakim.
3. Memberikan kepastian hukum yang berkaitan tentang kejadian- kejadian mengenai kelahiran, kematian, perkawinan dan pengakuan perceraian.
4. Dari segi peristiwanya akta-akta kelahiran dari catatan sipil dapat dipergunakan untuk tanda bukti yang otentik dalam hal pengurusan paspor, WNI, KTP, keperluan sekolah, bekerja, menentukan status ahli waris dan sebagainya.

Akta Kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang

berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh

atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu. Dari isi akta kelahiran tersebut, maka akta kelahiran anak sah membuktikan tentang hal-hal sebagai berikut:

1. Data lahir, Kewarganegaraan (WNI atau WNA).
2. Tempat Kelahiran, Hari, tanggal, bulan dan tahun kelahiran.
3. Nama lengkap anak, Jenis kelamin anak.
4. Nama ayah, Nama ibu, Hubungan antara ayah dan ibu.
5. Tanggal, bulan dan tahun terbit akta.
6. Tanda tangan pejabat yang berwenang.

Pada penelitian ini akan dibatasi pada akta kelahiran saja, dimana akta kelahiran merupakan akta catatan sipil hasil pencatatan peristiwa kelahiran seseorang dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Akta Kelahiran Umum, akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat- lambatnya 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
2. Akta Kelahiran Istimewa, akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerj bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
3. Akta Kelahiran Dispensasi, akte kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai

dengan 31 Desember 2018 dan terlambat pendaftaran atau pencatatan kelahirannya.

2.4 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat sentral dalam organisasi. Apapun bentuk dan tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia. Begitu pula dalam pelaksanaan misinya maka dikelola dan diurus oleh manusia. Dengan demikian manusia merupakan faktor yang sangat strategis dalam semua kegiatan organisasi. Agar dapat mengatur dan mengurus sumber daya manusia berdasarkan visi organisasi sehingga tujuan organisasi tercapai maka dibutuhkan ilmu, metoda dan pendekatan pengelolaan sumber daya manusia atau yang sering disebut dengan manajemen sumber daya manusia.

Ini berarti bahwa manajemen sumber daya manusia juga menjadi bagian dari ilmu manajemen (*management science*) yang mengacu kepada fungsi manajemen yang dalam pelaksanaannya meliputi proses-proses perencanaan, pengorganisasian, *staffing*, memimpin dan mengendalikan. Peran sumber daya manusia dari waktu ke waktu akan semakin strategis terhadap perkembangan dan dinamika organisasi, seperti yang diungkapkan oleh (Foulkes, 1975).

Pengelolaan sumber daya manusia dalam istilah lain sering disebut: "*personal management*", "*personal administration*", "*human resources administration*". (Umi Sukanti, 1989:4). Beberapa istilah tersebut dalam bidang pendidikan merupakan salah satu substansi dari manajemen pendidikan.

Pengelolaan sumber daya manusia pada dasarnya merupakan deskripsi dari

administrasi atau manajemen pendidikan dengan mengidentifikasi fungsi-fungsinya sebagai suatu *setting* proses administrasi atau manajemen pendidikan yang di desain untuk saling berkaitan antara tujuan individu maupun organisasi. Menurut Castetter (1981:3) proses administrasi atau manajemen tersebut meliputi *planning, recruitment, selection, induction, appraisal, development, compensation, bargaining, security, continuity, and information*. Sedangkan Randall (1987:29) mengidentifikasi fungsi-fungsi tersebut ke dalam proses sumber daya manusia yang meliputi *planning, staffing, appraising, compensation, and training*".

Dari beberapa defenisi dan konsep pengelolaan sumber daya manusia di atas dapat dipahami bahwa suatu pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu proses yang berhubungan dengan implementasi indikator fungsi-fungsi pengelolaan atau manajemen yang berperan penting dan efektif dalam menunjang tercapainya tujuan individu, lembaga, maupun organisasi atau perusahaan. Bagi suatu organisasi, pengelolaan sumber daya manusia menyangkut keseluruhan urusan organisasi dan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk itu seluruh komponen atau unsur yang ada didalamnya, yaitu para pengelola dengan berbagai akitifitasnya harus memfokuskan pada perencanaan yang menyangkut penyusunan staff, penetapan program latihan jabatan dan lain sebagainya.

Hal ini perlu dilakukan untuk mengantisipasi perkembangan jangka pendek dan jangka panjang dari suatu organisasi tersebut, khususnya yang menyangkut kesiapan sumber daya manusianya. Alasan lainnya adalah bahwa suatu pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi tidak dapat

terlepas dari lingkungan internal maupun eksternal, yang pada suatu saat akan dapat mempengaruhi keberadaan organisasi tersebut.

2.5 Administrasi Kependudukan

Definisi Administrasi Kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Administrasi kependudukan diarahkan untuk :

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional.
2. Meningkatnya kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan
5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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

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

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)14/8/23

Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu; dan
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Dalam undang-undang tentang Administrasi Kependudukan, setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh :

1. Dokumen Kependudukan.
2. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
3. Perlindungan atas data pribadi.
4. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen.
5. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

atas dirinya atau keluarganya, dan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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

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

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)14/8/23

6. Ganti rugi serta pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pendayagunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

2.6 Teknologi Informasi

Teknologi Informasi (TI) dilihat dari kata penyusunnya adalah teknologi dan informasi. Kata teknologi bermakna pengembangan dan penerapan berbagai peralatan atau sistem untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari, kata teknologi berdekatan artinya dengan istilah tata cara. Menurut Azmi, Yan (2009: 2), “informasi adalah data yang diproses kedalam bentuk yang lebih berarti bagi penerima dan berguna dalam pengambilan keputusan, sekarang atau untuk masa yang akan datang”.

Untuk lebih jelasnya berikut ini penulis kemukakan beberapa defenisi mengenai teknologi informasi. Menurut McKeown yang dikutip oleh Suyanto (2005: 3), “teknologi informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya”. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Williams dan saywer yang dikutip oleh Seesar (2010: 6), bahwa “teknologi informasi merupakan sebuah bentuk umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan dan atau menyampaikan informasi”.

Sedangkan menurut Ishak (2008: 87), “teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi akan lebih cepat, lebih luas sebarannya,

dan lebih lama penyimpanannya”. Selain pendapat di atas, *Information Technology Association of America* (ITAA) yang dikutip oleh Sutarman (2009: 13) menyatakan bahwa, “teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen system informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer”.

Dari uraian di atas dapat dinyatakan bahwa teknologi informasi adalah suatu kombinasi antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan ,memanipulasi data dengan mendalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

Teknologi informasi dewasa ini menjadi hal yang sangat penting karena sudah banyak organisasi yang menerapkan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan organisasi. Penerapan teknologi informasi pada tiap perusahaan atau organisasi tentunya memiliki tujuan yang berbeda karena penerapan TI pada suatu organisasi adalah untuk mendukung kepentingan usahanya. Adapun yang menjadi tujuan dari adanya teknologi informasi menurut Sutarman (2009: 17),“ untuk memecahkan masalah, membuka kreativitas, dan meningkatkan efektivitas dan efesiensi dalam melakukan pekerjaan”. Sedangkan Fungsi Teknologi Informasi

menurut Sutarman (2009: 18) ada enam fungsi, yaitu :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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

1. Menangkap (Capture)

2. Mengolah (Processing)

Mengompilasikan catatan rinci dari aktivitas, misalnya menerima *input* dari *keyboard*, *scanner*, *mic* dan sebagainya. Mengolah/memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi. pengolahan/pemrosesan data dapat berupa konversi (pengubahan data ke bentuk lain), analisis (analisis kondisi), perhitungan (kalkulasi), sintesis (penggabungan) segala bentuk data dan informasi.

- a. *Data processing*, memproses dan mengolah data menjadi suatu informasi.
- b. *Information processing*, suatu aktivitas computer yang memproses dan mengolah suatu tipe/bentuk dari informasi dan mengubahnya menjadi tipe/bentuk yang lain dari informasi.
- c. *Multimedia system*, suatu system komputer yang dapat memproses berbagai tipe/bentuk dari informasi secara bersamaan (simultan).

3. Menghasilkan (*Generating*)

Menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang berguna. Misalnya : laporan, tabel, grafik dan sebagainya.

4. Menyimpan (*Storage*)

Merekam atau menyimpan dan informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya. Misalnya disimpan ke *harddisk*, *tape*, *disket*, *compact disc* (CD) dan sebagainya.

5. Mencari kembali (*Retrieval*)

Menelusuri, mendapatkankembali informasi atau menyalin (*copy*) data dan informasi yang sudah tersimpan, misalnya mencari supplier yang sudah lunas dan sebagainya.

6. Transmisi (*Transmission*)

Mengirimkan data dan informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komputer. Misalnya mengirimkan data penjualan dari *user A* ke *user* lainnya dan sebagainya.

Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa teknologi informasi memiliki tujuan dan fungsi yang berbeda bagi suatu perusahaan dan itu semua tergantung pada bidang usaha masing-masing perusahaan.

Komponen teknologi informasi merupakan sub sistem yang terbentuk sehubungan dengan penggunaan teknologi informasi. Menurut Seesar (2010: 6) teknologi informasi terdiri dari 3 (tiga) komponen utama yang terdiri dari :

1. Perangkat keras (*hardware*)

Merupakan perangkat fisik yang membangun sebuah teknologi informasi. Contohnya : monitor, keyboard, mouse, printer, harddisk, memori, mikroprosesor, CD-ROM, kabel jaringan, antenna telekomunikasi, CPU, dan peralatan I/O.

2. Perangkat lunak (*software*)

Merupakan program yang dibuat untuk keperluan khusus yang tersusun atas program yang menentukan apa yang harus dilakukan oleh komputer.

Perangkat lunak dapat dibagi menjadi tiga, yaitu :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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

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

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)14/8/23

- a. Perangkat lunak sistem, merupakan perangkat lunak yang dibuat khusus untuk dapat mengontrol semua perangkat keras, sehingga semua perangkat keras teknologi informasi dapat bekerja dengan kompak sebagai sebuah sistem yang utuh. Misalnya : Sistem Operasi Window, Linux, Unix, OS/2, dan FreeBSD.
 - b. Perangkat lunak bahasa pemrograman, merupakan perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membuat program aplikasi maupun perangkat lunak sistem. Misalnya: Visual Basic, Delphi, Turbo C, Fortran, Cobol, Turbo Assembler, dan Java.
 - c. Perangkat lunak aplikasi, merupakan program jadi siap pakai yang dibuat untuk keperluan khusus.
Misalnya untuk keperluan multimedia : ada perangkat lunak Jet Audio, Windows Media.
3. Manusia (*Brainware*)
- Merupakan personel-personel yang terlibat langsung dalam pemakaian komputer, seperti Sistem Analis, Web Master, Web Designer, Animator, Programmer, Operator, User dan lain-lain. Terdapat berbagai peran yang dapat dilakukan manusia dalam bagian sistem komputer, antara lain :
- a. Analis sistem, berperan melakukan analisis terhadap masalah yang dihadapi, serta merancang solusi pemecahannya dalam bentuk program komputer.
 - b. Programmer, berperan menerjemahkan rancangan yang dibuat analis ke dalam bahasa pemrograman sehingga solusi dapat dijalankan komputer.

- c. Operator berfungsi menjalankan komputer berdasarkan instruksi yang diberikan.
- d. Teknisi, bertugas merakit atau memelihara perangkat keras komputer, dan lain-lain.

Peranan teknologi informasi bagi perusahaan sangatlah penting. Teknologi informasi berperan penting untuk meningkatkan kualitas informasi dan juga sebagai alat bantu maupun strategi yang tangguh untuk mengintegrasikan dan mengolah data dengan cepat dan akurat serta untuk penciptaan produk layanan baru sebagai daya saing untuk menghadapi kompetisi. Selain itu teknologi informasi juga berperan penting bagi perusahaan untuk mengefisiensi waktu dan biaya yang secara jangka panjang akan memberikan keuntungan ekonomis yang sangat tinggi.

Penerapan teknologi informasi pada tiap perusahaan atau organisasi tentunya memiliki tujuan yang berbeda karena penerapan TI pada suatu organisasi adalah untuk mendukung kepentingan usahanya. Apalagi dengan kondisi saat ini, dengan persaingan dan fluktuasi dunia bisnis yang tinggi sehingga penerapan TI bukan hanya sebagai *supporting tools* saja, tetapi menjadi *strategic tools*, dimana fungsi dan perannya lebih komprehensif dan lebih luas terkait pada visi, misi dan tujuan perusahaan. Peran teknologi informasi bagi suatu perusahaan dapat dilihat dengan menggunakan kategori yang diperkenalkan oleh G.R. Terry yang dikutip oleh Perdana (2009: 3), ada 5 peranan mendasar teknologi informasi di suatu perusahaan, yaitu:

1. Fungsi Operasional akan membuat struktur organisasi menjadi lebih ramping telah diambil alih fungsinya oleh teknologi informasi. Karena sifat penggunaannya yang menyebar di seluruh fungsi organisasi, unit terkait dengan manajemen teknologi informasi akan menjalankan fungsinya sebagai *supporting agency* dimana teknologi informasi dianggap sebagai sebuah *firm infrastructure*.
2. Fungsi *Monitoring and Control* mengandung arti bahwa keberadaan teknologi informasi akan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan aktivitas di level *managerial embedded* di dalam setiap fungsi manajer, sehingga struktur organisasi unit terkait dengannya harus dapat memiliki *span of control* atau *peer relationship* yang memungkinkan terjadinya interaksi efektif dengan para manajer di perusahaan terkait.
3. Fungsi *Planning and Decision* mengangkat teknologi informasi ke tataran peran yang lebih strategis lagi karena keberadaannya sebagai *enabler* dari rencana bisnis perusahaan dan merupakan sebuah *knowledge generator* bagi para pimpinan perusahaan yang dihadapkan pada realitas untuk mengambil sejumlah keputusan penting sehari-harinya. Tidak jarang perusahaan yang pada akhirnya memilih menempatkan unit teknologi informasi sebagai bagian dari fungsi perencanaan dan/atau pengembangan korporat karena fungsi strategis tersebut di atas.
4. Fungsi *Communication* secara prinsip termasuk ke dalam *firm infrastructure* dalam era organisasi moderen dimana teknologi informasi

ditempatkan posisinya sebagai sarana atau media individu perusahaan dalam berkomunikasi, berkolaborasi, berkooperasi, dan berinteraksi.

5. Fungsi *Interorganisational* merupakan sebuah peranan yang cukup unik karena dipicu oleh semangat globalisasi yang memaksa perusahaan untuk melakukan kolaborasi atau menjalin kemitraan dengan sejumlah perusahaan lain. Konsep kemitraan strategis atau *partnerships* berbasis teknologi informasi seperti pada implementasi *Supply Chain Management* atau *Enterprise Resource Planning* membuat perusahaan melakukan sejumlah terobosan penting dalam mendesain struktur organisasi unit teknologi informasinya. Bahkan tidak jarang ditemui perusahaan yang cenderung melakukan kegiatan pengalih dayaan atau *outsourcing* sejumlah proses bisnis terkait dengan manajemen teknologi informasinya ke pihak lain demi kelancaran bisnisnya.

2.7 Peran Pemerintah Daerah

Peran (*role*) adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status seseorang dan terjadi apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya (Soekanto,2004:243). Hal demikian menunjukkan bahwa peran dikatakan telah dilaksanakan apabila seseorang dengan kedudukan atau status tertentu telah melaksanakan kewajiban- kewajibannya. Peran dapat dibagi dalam tiga cakupan, yaitu (Soekanto,2004:244) :

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, peranan dalam arti merupakan rangkaian-

rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.

2. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Berdasarkan tiga cakupan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa peran dalam hal ini mencakup tiga aspek. Aspek tersebut yaitu penilaian dari perilaku seseorang yang berada dimasyarakat terkait dengan posisi dan kedudukannya, konsep-konsep yang dilakukan oleh seseorang dalam masyarakat sesuai dengan kedudukannya, serta aspek ketiga yaitu perilaku seseorang yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Mengacu pada uraian tersebut, apabila dikaitkan dengan tindakan pemerintah maka dapat dikatakan bahwa peran adalah tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah terkait kedudukannya dalam pemerintahan. Peran pemerintah daerah terbagi atas peran yang lemah dan peran yang kuat. Menurut Leach, Stewart dan Walsh dalam (Muluk, 2005:62-63), peran pemerintah daerah yang lemah ditandai dengan beberapahal sebagai berikut:

1. Rentang tanggung jawab, fungsi atau kewenangan yang sempit.
2. Cara penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat reaktif.
3. Derajat otonomi yang rendah terhadap fungsi-fungsi yang diemban dan tingginya derajat kontrol eksternal.

2.8 Penelitian Terdahulu

Di dalam penelitian ini menggunakan penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan referensi yang bertujuan untuk memberi gambaran tentang upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki proses pelaksanaan administrasi kependudukan dan bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Syaibani 2012, Peranan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dalam pengurusan akta kelahiran dan akta kematian di Kota Medan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan analisa data kualitatif. Hasil penelitian menyatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berperan penting dalam memberikan pelayanan pengurusan akta kelahiran dan akta kematian di Kota Medan. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh yaitu faktor organisasi sebagai faktor pendukung dan faktor sumber daya dan kedisiplinan sebagai faktor penghambat.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Eddie (2013) dalam tesisnya yang berjudul “Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Bagi Masyarakat Miskin di Kecamatan Bukit Batu Palangka Raya” menyatakan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan bagi masyarakat miskin ditinjau dari penataan masih belum ditunjang partisipasi masyarakat, penerbitan data kependudukan memerlukan jarak tempuh yang jauh ke Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kota Palangka Raya, sebagai instansi yang berwenang menerbitkan administrasi kependudukan dan penerbitan dokumen yang menghabiskan biaya cukup besar. Kendala dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan bagi masyarakat miskin di Kecamatan Batu Kota Palangka Raya antara lain :

1. Masyarakat tidak mengetahui prosedur dan ketentuan yang berlaku.
2. Masyarakat miskin tidak memiliki ketepatan data pendukung yang dapat menjamin ketepatan data yang bersangkutan.
3. Keterbatasan biaya untuk mengurus dokumen kependudukan.
4. Kurangnya kesadaran dari warga miskin akan pentingnya administrasi kependudukan.
5. Tidak memahami cara pengisian formulir/blanko permohonan karena faktor pendidikan dan daftar pertanyaan yang kurang sederhana.

Penelitian lain yang dikemukakan oleh Trio Wiramon (2013) dalam tesisnya yang berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Yogyakarta (Studi Kasus di Kantor Pencatatan Sipil)” menyatakan bahwa profesionalisme aparatur birokrasi publik sangat erat kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) dan bagi siapa saja yang berhadapan dengan birokrasi di Indonesia karena aparatur birokrasi publik sering kali bertindak reaktif terhadap perubahan lingkungan (kebutuhan dan kemajuan teknologi) bahkan cenderung tidak responsif, inovatif, dan bersikap masa bodoh dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Dalam penelitian ini ditemukan faktor utama yang menghambat

professionalisme aparat birokrasi publik yaitu keberadaan aturan formal yang

secara kaku mengatur tentang peran dan fungsi masing-masing bagian sehingga dalam melaksanakan fungsinya tidak berorientasi pada apa yang menjadi misi organisasi tetapi lebih cenderung kepada aturan formasi dan petunjuk atasan. Konsekuensi dari kekakuan tersebut membuat aparat menjadi tidak responsif dan inovatif dalam mengantisipasi perubahan lingkungan. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme aparatur menurut penelitian ini adalah keberadaan sistem dimana birokrasi beroperasi seperti visi misi organisasi, struktur organisasi, faktor kepemimpinan dan sistem penghargaan.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat merupakan ujung tombak terdepan sebagai unsur penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dan akta kelahiran merupakan dokumen kependudukan yang merupakan simbol pengakuan akan keberadaan dan jaminan terhadap hak-haknya sebagai warga negara. Sedangkan waktu penelitian ini didasarkan pada jadwal penelitian dan penyusunan laporan yang telah ditentukan akademis dan berakhir di bulan april 2018.

3.2 Bentuk Penelitian

Berdasarkan masalah yang diangkat dalam penelitian yang menekankan pada proses dan makna, maka bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang bermaksud memberikan gambaran masalah secara sistematis, cermat, rinci dan mendalam mengenai fenomena yang terjadi dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Langkat ketika pelaksanaan administrasi kependudukan berlangsung.

Menurut H.B Sutopo (2002:48) penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna, lebih memfokuskan pada data kualitas dengan analisis kualitatifnya.

Dengan kata lain penelitian kualitatif lebih mementingkan makna, tidak

ditentukan oleh kuantitasnya, tetapi lebih ditentukan oleh proses terjadinya dan cara memandang atau perspektifnya.

Bentuk penelitian ini mengupayakan pencarian data yang berupa kata-kata dalam susunan kalimat atau gambar yang berlanjut pada analisis data untuk memberikan gambaran yang sesuai dengan keadaan yang nyata tentang permasalahan yang ada. Studi deskriptif berupaya untuk memperoleh informasi kualitatif dengan pendeskripsian yang teliti, lengkap dan akurat dari suatu situasi

Dalam penelitian ini penulis berupaya menggambarkan bagaimana langkah yang dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja sumber daya aparatur dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Langkat melalui data yang dikumpulkan terutama berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti.

Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat menggambarkan secara terperinci tentang proses pelaksanaan administrasi kependudukan terutama mengenai penerbitan dokumen akta kelahiran.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2008 : 49) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian diatas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Langkat yang berjumlah 42 orang.

Menurut Sugiyono (2008 : 49) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Pengambilan sampel dalam penelitian ini digunakan proporsi sampling atau ditentukan sendiri oleh peneliti. Sehingga peneliti mengambil bagian populasi yaitu pendaftaran akta kelahiran, sumber daya aparatur, dan infrastruktur teknologi informasi yang tersedia. Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yaitu sampel yang dipilih harus benar-benar dapat menjelaskan mengenai tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, untuk itu sampel dalam penelitian ini hanya berjumlah 10 orang yang terdiri dari 1 Sekretaris Dinas, 1 Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, 1 Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil, 1 Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 1 Kasi Identitas Penduduk, 1 Kasi Kelahiran dan 4 orang staf serta 3 orang masyarakat yang menerima pelayanan kependudukan pada bulan Maret 2018.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi Pustaka, yaitu dengan membaca dan mencari buku-buku yang berhubungan langsung dengan implementasi kebijakan tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik serta dokumenter, yaitu format pencatatan dokumen dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
2. Studi Lapangan, yaitu dengan mengamati dengan mengunjungi ke Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Langkat untuk mengetahui proses

pelaksanaan pendaftaran administrasi kependudukan khususnya akta kelahiran, kondisi sarana dan prasarana yang tersedia, pemanfaatan teknologi informasi yang telah digunakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun studi lapangan ini terdiri dari:

- a. Observasi partisipatif, yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, akurat, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak.
- b. Wawancara, melakukan tanya jawab dengan narasumber yang mengetahui dan memahami lebih jauh khususnya mengenai proses pelaksanaan pendaftaran sampai penerbitan dokumen akta kelahiran.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan cara menelaah dan mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen resmi, dan arsip-arsip dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Langkat yang berkaitan dengan proses pelaksanaan dan penerbitan dokumen. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk mendukung dan melengkapi data yang telah terkumpul dari beberapa teknik penggalan data sebelumnya.

3.5 Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional

Definisi konseptual merupakan definisi akademik atau yang mengandung pengertian universal untuk suatu kata atau kelompok kata. Pemaknaan dari konsep

yang digunakan sehingga mempermudah peneliti untuk mengoperasionalkan konsep tersebut di lapangan. Adapun definisi konseptual pada penelitian ini adalah:

1. Proses Pelaksanaan Administrasi

Dalam proses pelaksanaan tugas administrasi kependudukan dalam penerbitan dokumen kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Langkat ada beberapa hal yang belum mampu dilaksanakan. Hal tersebut dapat penulis lihat dari kurangnya petunjuk dan pemahaman yang ada pada unit pelaksana teknis, serta tidak jalannya proses sosialisasi dan pemberian bimbingan kepada komponen yang terlibat dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dalam penerbitan dokumen kependudukan.

2. Sumber Daya Aparatur

Permasalahan sumber daya aparatur saat ini berkisar pada rendahnya profesionalisme, tingkat kesejahteraan yang belum memadai, distribusi dan komposisi yang belum ideal, penempatan dalam jabatan yang belum sesuai kompetensi, penilaian kerja yang belum obyektif, kenaikan pangkat yang belum didasarkan pada prestasi kerja, budaya kerja dan ethos kerja yang masih rendah, penerapana peraturan disiplin yang tidak dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen serta persoalan-persoalan internal lainnya.

Persoalan sumber daya aparatur seperti, persoalan beban kerja, kelembagaan, pola karier, promosi jabatan, mutasi. Dari segi beban kerja, secara umum beban kerja mayoritas di daerah belum optimal karena porsi pekerjaan yang diselesaikan oleh PNS masih berada di bawah kapasitas optimal yang

seharusnya. rendahnya profesionalisme, tingkat kesejahteraan yang belum memadai, distribusi dan komposisi yang belum ideal, penempatan dalam jabatan yang belum didasarkan pada kompetensi, penilaian kinerja yang belum objektif, kenaikan pangkat yang belum didasarkan pada prestasi kerja, budaya kerja dan ethos kerja yang masih rendah, penerapan peraturan disiplin yang tidak dilaksanakan secara konsisten.

3. Infrastruktur Teknologi Informasi

Dengan adanya pengelolaan data secara *online* maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui sistem informasi memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, sebagai strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya.

Sedangkan definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel.

1. Proses Pelaksanaan Administrasi Kependudukan

Pelaksanaan administrasi kependudukan secara umum di Kabupaten Langkat dapat dikatakan masih belum sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi

Kependudukan, hal ini disebabkan tidak adanya proses sosialisasi secara menyeluruh dengan pelaksana teknis secara langsung dalam administrasi kependudukan tersebut. Dalam pelaksanaan administrasi kependudukan yang ada di Kabupaten Langkat terdapat berbagai hambatan yang dihadapi yaitu :

- a. Pemerintah Daerah Kabupaten Langkat telah menetapkan peraturan daerah tentang pelaksanaan administrasi kependudukan, tentu saja ini membuat pelaksana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ataupun yang ada di Kecamatan, Kelurahan dan Desa sudah memiliki pedoman. Akan tetapi mereka belum bisa bekerja sesuai dengan aturan yang telah dibuat karena masih banyaknya kesalahan yang sering terjadi dilapangan.
- b. Dalam pelaksanaan administrasi kependudukan saat ini tidak ada dukungan lembaga atau organisasi yang fokus dalam menyuarakan persoalan pelaksanaan administrasi kependudukan. Pertumbuhan kelembagaan ini diharapkan dapat menjadi kontrol pemerintah dalam melaksanakan administrasi kependudukan.

2. Sumber Daya Aparatur

Baik buruknya suatu pemerintahan sangat tergantung birokrasi sebagai penyelenggara pemerintahan. Sementara itu, birokrasi pemerintah sangat bergantung pada sumber daya aparturnya yang merupakan salah satu pilar dalam mewujudkan dan merumuskan sekaligus melaksanakan langkah strategis dan upaya kreatif guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara adil, demokratis dan bermartabat. Untuk itu, akuntabilitas kinerja setiap

penyelenggara negara dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya harus selalu ditingkatkan dan menjadi fokus perhatian bagi pemerintah.

Untuk mencapai itu dibutuhkan sumber daya aparatur yang profesional, mempunyai sikap dan perilaku yang penuh kesetiaan, ketaatan, disiplin, bermoral, bermental baik, akuntabel dan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap tanggung jawab sebagai penyelenggara yang baik. Untuk mendukung tujuan ini diperlukan suatu sistem pendayagunaan aparatur yang baik dan tepat sebagai suatu proses yang berkelanjutan.

3. Infrastruktur Teknologi Informasi

Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi. Perkembangan Teknologi Informasi yang kian pesat menimbulkan suatu revolusi baru berupa peralihan sistem kerja yang konvensional ke era digital. Perubahan ini juga telah merubah cara pandang setiap orang dalam melakukan berbagai kegiatan salah satunya adalah pada kegiatan instansi pemerintah. Untuk itu suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kemudian sebuah penerapan teknologi hendaknya memenuhi prinsip-prinsip tepat guna (*appropriate*) mendukung sistem pelayanan administrasi kependudukan, bertahan relatif lama dan mudah dioperasikan dan murah pemeliharaannya, serta dukungan yang selalu tersedia dan relatif cepat. Dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan, penerapan teknologi

sangat penting untuk menjawab keamanan (*security*) dan kecepatan dalam proses perekaman, pengiriman, komunikasi data, penyimpanan serta pendayagunaan data individu penduduk.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang berkesinambungan sehingga tahap pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data dilakukan secara bersamaan selama proses penelitian. Dalam penelitian kualitatif proses pengumpulan data dan analisisnya terpisah secara jelas, dan analisisnya dilakukan pada tahap akhir setelah pengumpulan data selesai (H.B. Sutopo, 2002: 86). Proses analisis dilakukan sejak awal penelitian melalui proses pengumpulan data, dengan melakukan beragam teknik refleksi untuk pendalaman dan pematapan data.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran, adalah:
 - a. Memberikan kontribusi terhadap kebutuhan masyarakat dibidang administrasi kependudukan.
 - b. Membina masyarakat dalam penertiban administrasi kependudukan melalui koordinasi dengan kecamatan dan kelurahan.
 - c. Menata pelayanan administrasi kependudukan agar dapat terlaksana dengan baik.
 - d. Mensosialisasikan petunjuk dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan.
2. Faktor penghambat yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan khususnya akta kelahiran di Kabupaten Langkat, antara lain:
 - Keterbatasan Sarana Gedung Perkantoran
 - Komputer dan printer belum mendukung proses pelayanan
 - Kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

masih rendah
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

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

- Kondisi ruangan kerja yang sempit mengganggu kerja pegawai
- Kompetensi petugas pelayanan kurang baik

3. Upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran

- a. Penyediaan Sarana dan Prasarana termasuk pembuatan gedung perkantoran baru merupakan salah satu faktor pendukung yang berpengaruh terhadap proses pelayanan karena berkaitan dengan tersedianya tempat untuk mengoperasikan sarana pendukung dalam proses pelayanan dan juga tersedianya ruang kerja yang layak untuk pegawai.
- b. Mengadakan pendidikan dan pelatihan secara kontinyu terhadap pegawai yang memberikan pelayanan terkait prosedur maupun cara mengoperasikan komputer.
- c. Peningkatan disiplin aparatur.
- d. Menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan akta kelahiran
- e. Melaksanakan sosialisasi peraturan kependudukan dan Pencatatan sipil kepada masyarakat secara kontinyu

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan penulis terhadap Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat agar dapat memberikan pelayanan akta kelahiran yang baik serta dapat meningkatkan kepemilikan akta kelahiran bagi masyarakat Kabupaten Langkat dimasa mendatang penulis

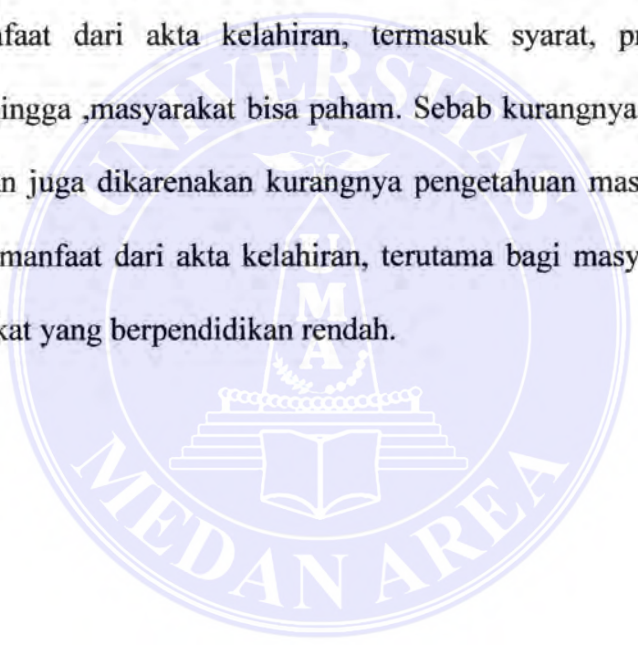
memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dalam menjalankan perannya didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat hendaknya selalu mengacuh pada Standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk layanan, Sarana dan Prasarana, serta Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.
2. Untuk mengatasi faktor penghambat pada proses pelayanan ,maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus selalu memperhatikan hal - hal berikut ini :
 - a. Sarana dan Prasarana Perkantoran dimana dalam hal ini adalah pendukung pelayanan yang sangat vital jika tidak adanya sarana dan prasarana yang memadai maka pelayananpun akan terganggu dan dengan memanfaatkan anggaran yang ada maka penyediaan sarana dan prasarana perkantoran *harus selalu diperhatikan.*
 - b. Untuk mendukung proses pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat sebaiknya memperhatikan kemampuan pegawai yang dapat mengoperasikan dengan baik dan cepat untuk program aplikasi dalam proses pembuatan akta kelahiran sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesaiannya. Ini dapat dilakukan dengan pendidikan dan pelatihan untuk pegawai.
 - c. Untuk mempercepat waktu penyelesaian, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan lebih memperhatikan kompetensi pegawai, ruang kerja pegawai serta sarana dan prasarana pelayanan sehingga

UNIVERSITAS MEDAN AREA

memudahkan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik dan benar secara cepat. Dengan kemampuan petugas serta sarana dan prasarana yang mendukung maka akan lebih mempercepat dalam penyelesaian pembuatan akta kelahiran itu sendiri

- d. Upayameningkatkan pelayanan dan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Langkat, hendaknya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat sering melakukan sosialisasi dan publikasi tentang manfaat dari akta kelahiran, termasuk syarat, prosedur, dan biayanya sehingga masyarakat bisa paham. Sebab kurangnya kepemilikan akta kelahiran juga dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat akan penting dan manfaat dari akta kelahiran, terutama bagi masyarakat awam dan masyarakat yang berpendidikan rendah.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Castetter, W. B. 1981. *The Personnel Function in Educational Administration*. Pennsylvania: Macmillan
- Dwiyanto, A, 2005, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Eddie (2013), *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Bagi Masyarakat Miskin di Kecamatan Bukit Batu Palangka Raya*, Palangkaraya, Tesis, Pascasarjana Universitas Lambung Mangkura, Banjarmasin.
- H.A.S Moenir, 2006, "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- H.B. Sutopo. 2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Press.
- Iris Junglas, Lakshmi Goel, Chon Abraham, and Blake Ives "The Social Component of Information Systems - How Sociability Contributes to Technology Acceptance :Journal of the Association for Information Systems Vol. 14, Issue 10, pp. 585-616, October 2013
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Lukman. 1999. *Kamus Istilah Sastra*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Moleong, Y. Ley. 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, RemajaRosdakarya.
- Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael (1994). *Qualitative Data Analysis*. California: Sage
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1979 Tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil. Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia
- Randall, A. 1987. *Resource Economics*. John Wiley & Sons, Inc. Canada.
- Sarwono, Jonathan. 2005. *Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Syaibani, Rahmat, 2012, *Peranan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam*

Trio Wiramon, 2013, Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Yogyakarta : Studi Kasus di Kantor Pencatatan Sipil, Yogyakarta.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA

Sukamti N, 1989, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: LPTL

Wahyuningrat, 2009, "Optimalisasi Pengelolaan Data Kependudukan di Kabupaten Banyumas"

PERATURAN

Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian Kedudukan dan Peran Pegawai Negeri Sipil. Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan

Peraturan Bupati Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Persyaratan dan Tata Penyelenggaraan Adminstrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Perda No. 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Pemkab. Langkat