

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kebijakan Publik

Tinjauan ini bersumber dari berbagai referensi yaitu : *publik policy* oleh Raint Nugroho tahun 2009, serta *Good Governance Nugroho tahun 2009, serta Good Governance : Telah dari dimensi akuntabilitas dan control birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah* oleh Joko Widodo tahun 2001. secara umum, istilah kebijakan atau *policy* di maknai secara perilaku seorang actor (pejabat, suatu kelompok, atau suatu lembaga pemerintah) atau sejumlah actor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Untuk dapat memahami lebih dalam, berikut beberapa pendapat para ahli tentang konsep kebijakan public.

Pendapat *pertama* oleh Nugroho (2009-51-52) yang menyatakan bahwa : kebijakan public merupakan bagian atau interaksi politik, ekonomi, sosial, dan cultural. Bahkan kebijakan publik adalah *melting pot* atau hasil sintesis dinamika politik. Ekonomi , sosial, dan cultural tempat kebijakan itu sendiri berada. Kebijakan publik merupakan bentuk dinamika tiga dimensi kehidupan setiap Negara bangsa yaitu dimensi politik , dimensi hukum dan dimensi manajemen.

Pendapat *kedua*, oleh Laswell dalam Nugroh (2009- 85) menyatakan bahwa : kebijakan public secara sederhana di maknai sebagai keputusan yang di buat oleh Negara, khusus-nya pemerintah, sebagai strategi untuk merelisasi tujuan Negara yang bersangkutan. Kebijakan public adalah strategi untuk mengantar masyrakat pada masa awal, memasuki masyrakat pada masa transisi, untuk menuju pada pola masyarakat yang di cita -citakan.

Pendapat *ketiga*, oleh Dye dalam widodo (2001-189) yang menyatakan bahwa : kebijakan public merupakan upaya untuk memahami dan mengartikan apa yang di lakukan atau tidak di lakukan oleh pemerintah mengenai suatu masalah, apa yang menyebabkan atau yang mempengaruhinya, serta apa pengaruh dan dampak dari kebijakan public tersebut.

Pendapat *keempat*, oleh Kartasmita masih dalam Widodo (2001 : 180) mengemukakan bahwa : kebijakan public adalah apa yang pemerintah katakana dan lakukan, atau tidak di lakukan. Kebijakan merupakan serangkaian tujuan dan sasaran dari program- program pemerintah (*what governmance say and do, or not to do. It is the goals or purpose of governmance programs*).

2.2 Implementasi kebijakan public

Tujuan ini bersumber dari : *policy* oleh Riant Nugroho tahun 2009, *kebijakan public : Teori, Proses dan studi khusus* oleh Budi tahun 2012 *Good Governance; Telah*

dari dimensi akuntabilitas dan control birokrasi para era desentralisasi dan otonomi daerah oleh Joko Widodo tahun 2001, dan Teori Administrasi public oleh Harbani Pasolong tahun 2007.

2.2.1 Pengertian Implementasi kebijakan public

Berikut pendapat – pendapat ahli tentang konsep implementasi kebijakan public :Pendapat *pertama*, oleh Nugroho (2008 : 494) menyatakan bahwa : implementasi kebijakan public pada prinsip-nya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih tidak kurang. Untuk mengimplemetasikan kebijakan, adadua pilihan langka yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan deivat atau turunan dari kebijakan tersebut.

Pendapat *kedua*, oleh Widodo (2001-191) menyatakan bahwa : sebuah kebijakan public yang telah di sahkan tidak akan bermanfaat apabila tidak diimplementasikan. Hal ini disebabkan karena implementasi kebijakan public berusaha mujudkan kebijakan public yang masih bersifat abstrak ke dalam realitas nyata. Dengan kata lain, pelaksanaan kebijakan public berusaha menimbulkan hasil (*Outcome*) yang dapat dinikmati terutama oleh kelompok sasaran (*target grups*).

Pendapat *ketiga*, oleh Van Mater dan Van Horn dalam Widodo (2001-192) menyatakan bahwa : implementasi kebijakan menekankan pada suatu tindakan, baik yang di lakukan oleh pihak pemerintah maupun individu (atau kelompok) swasta,

yang diarahkan untuk mencapai tujuan –tujuan yang telah di tetapkan dalam suatu keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan tindakan ini, pada suatu saat berusaha untuk mentransformasikan keputusa-keputusan menjadi pola- pola oprasional, serta melanjutkan usaha – usaha tersebut untuk mencapai perubahan baik yang besar maupun yang kecil yang diamanatkan oleh keputusan-keputusan kebijakan tertentu.

Pendapat *keempat*, oleh Purwanto (2012-21) menyatakan bahwa: implementasi kebijakan public adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang di lakukan oleh para implementer kepada kelompok sasaran (*target grup*) sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan.

Berdasarkan paran tersebut, dapat di simpulkan bahwa implementasi kebijakan public yang di maksud adalah suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber-sumber yang didalamnya termasuk sumber manusia, dana, dan kemampuan organisonal, baik oleh pemerintah maupun oleh swasta (individu atau kelompok), untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan.

2.2.2 Model implementasi kebijakan

Nugroho (2008:503-515) menyatakan bahwa, untuk memahami implementasi sebuah kebijakan, terdapat Sembilan model implemetasi kebijakan yang dapat di jadikan dasar teori yaitu menurut Edward, Van Mater dan Van Horn, Mazmanian dan Sabateir, Hogwood dan Gunn, Goggin, Grindle, Elmore dan model jaringan. Namun

dalam penelitian ini, hanya dua model yang di paparkan dalam tinjauan pustaka, mengingat dua model tersebut memiliki beberapa kemiripan, dan sesuai dengan *design* penelitian ini.

a) Model Mazmanian

Menurut Mazmian ada tiga kelompok variable yang mempengaruhi keberhasilan implemetsi yakni :

1. Karakteristik dari masalah (tractability of the problems)
 - a. Tingkat kesulitan teknis dalam masalah yang bersangkutan
 - b. Tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran
 - c. Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi
 - d. Cukupan perubahan perilaku yang diharapkan .
2. Karakteristik kebijakan/undang-undang (ability of structure implementation) :
 - a. Kejelasan isi kebijakan. Ini berarti semakin jelas dan rinci si sebuah kebijakan akan mudahdiimplementasikan karena implemetor mudah memahami dan menterjemakan dalam tindakan nyata.
 - b. Seberapa jauh kebijakan tersebut memiliki dukungan teoritis
 - c. Besarnya alokasi sumber daya financial terhadap kebijakan tersebut.
 - d. Seberapa besar adanya keterpautan dan dudkungan anantara berbagai institusi pelaksanaan.

- e. Kejelasan dan konsisesten aturan yang ada pada badan pelaksanaan.
- f. Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan.
- g. Sebarapa luas akseskelompok–kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implemetasi kebiajkan.
- h. Variabel lingkungan (nontatutory variable affecting implementation)
- i. .Kondisi sosial ekonomi masyrakat dan tingkat kemajuan teknologi.
- j. Dukungan public terdahap sebuah kebijakan
- k. Sikap dari kelompok pemilih (constituency grups)
- l. tingkat komitmen dan ketempilan dari aparat dan implementor

2.3 Pengertian Sistem

Sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang teritegrasi dengan maksud yang sma untuk mencapai suatu tujuan ‘’. (Raymond Macloed, Jr dan Goerge Schell,2004 : 9).

Pengertian sistem menurut Jogiyanto (2005 : 1) Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul sama-sama bertujuan untuk melakukan suatu kegiatan yang menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu.

Sistem adalah sebuah tatanan yang terdiri atas sejumlah komponen fungsional (dengan tugas/fungsi khusus) yang saling berhubungan dan secara bersama-sama bertujuan untuk memenuhi suatu proses atau pekerjaan tertentu.’’ (Kusrini M.Kom,2007 : 11).

Dari ketiga definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem adalah sekelompok elemen-elemen atau komponen fungsional yang saling berkaitan dan saling berhubungan membentuk suatu kesatuan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Untuk mencapai tujuannya, suatu sistem harus memiliki sifat-sifat tertentu atau karakteristik sebagai berikut :

1. Komponen (component)

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, bekerja sama membentuk suatu kesatuan. komponen-komponen sistem dapat berubah suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem.

2. Batas sistem (Boundary)

Merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luar. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (Scope) dari sistem tersebut.

3. Lingkungan luar sistem (environment).

Adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem

4. Penghubung sistem (Interface)

Merupakan media penghubung antara suatu subsistem dengan subsistem yang lain.

5. Masukan sistem (Input)

Energi yang dimasuk dalam sistem, yang dapat berupa masukan perawatan (*Maintenance Input*) dan masukan sinyal (*signal input*).

6. Keluaran sistem (Output)

Merupakan hasil dari energi yang diolah oleh sistem.

7. Pengelolaan sistem (Proses)

Merupakan bagian yang memproses masukan untuk menjadi keluaran yang diinginkan.

8. Sasaran sistem (Object)

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (goal), jika suatu sistem tidak mempunyai tujuan yang jelas, maka semua operasi sitem tidak adagunanya.

2.4 Pengertian Informasi

Pengertian informasi, menurut Jasmudin (2005 : 13) dalam buku desain system informasi,informasi dapat didefenisikan :

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang.

❖ Ciri-ciri informasi

Beberapa ciri suatu informasi yang baik adalah :

1. Akurat,yaitu informasi mencerminkan keadaan yang sebenarnya dengan kata lain tepat atau bebas dari kesalahan.
2. Tepat waktu, yaitu informasi yang harus tersedia atau ada saat informasi tersebut di perlukan atau harus selalu ada dan tidak harus menunggu.
3. Lengkap, yaitu informasi harus diberikan secara lengkap dan tidak boleh ada yang kurang atau terlewat.
4. Relevan, yaitu informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna.

2.5 Konsep Sistem Informasi

Pengertian sistem informasi,menurut Wilkinson (2000 : 4) dalam buku Sistem Akuntansi dan Informasi,mendefinisikan:

System informasi adalah suatu kerangka kerja dengn mana sumberdaya (manusia,computer) dikoordinasikan untuk mengubah masukan (data) menjadi keluar (informasi)guna mencapai sasaran –sasaran perusahaan.

Disimpulkan bahwa system informasi merupakan suatu kesatuan komponen yang saling berinteraksi untuk mengubah data menjadi usaha guna mencapai tujuan suatu perusahaan.

George (2000:4) mengatakan bahwa pengembangan system informasi yang sesuai memerlukan perpaduan dari berbagai pengetahuan system computer, system informasi dan pengetahuan tentang bagaimana merancang sebuah system informasi, serta bagaimana memperoleh system computer yang diperlukan.

❖ Konsep konsep system informasi :

1. Hardware, terdiri dari computer peripheral (printer) dan jaringan.
2. Software, merupakan kumpulan dari perintah/atau fungsi yang ditulis dengan aturan tertentu untuk memerintakan komputer melaksanakan tugas tertentu. *Software* dapat digolongkan menjadi system operasi (windost 95 dan NT) Aplikasi (akuntansi) utilitas (anti virus speet diks) serta Bahasa (3GL dan 4 GL).
3. Data, merupakan komponen dasar dari informasi yang akan diproses lebih lanjut untuk menghasilkan inforasi.
4. Prosedur dokumentasi prosedur/proses system, buku penuntun operasional (aplikasi) dan teknis.

5. Manusia, yang terlibat dalam komponen manusia seperti operator pemimpin sistem informasi dan lain lain.

Kegiatan dalam sistem informasi:

1. Input, menggambarkan suatu kegiatan untuk menyediakan data untuk diproses
2. Proses, bagaimana menggambarkan suatu data diproses untuk menghasilkan suatu informasi yang nilai tambah.
3. Output, suatu kegiatan untuk menghasilkan laporan dari proses di atas tersebut.
4. Penyimpanan, suatu kegiatan untuk memelihara dan menyimpan data.

2.6 Konsep Administrasi

Pengertian administrasi, administrasi adalah kata kerja sedangkan kata bendanya adalah Administration dan kata sifatnya adalah administratif. dalam kegiatan sehari-hari untuk istilah administrasi dibagi menjadi dua pengertian yaitu: Administrasi dalam pengertian yang sempit menurut Drs Ulbert Silalahi dalam bukunya yang berjudul Studi tentang ilmu Administrasi adalah:

Penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud menyediakan keterangan serta mempermudah “ memperoleh kembali secara keseluruhan dan dalam hubungan satu sama lain.

Sedangkan administrasi dalam pengertian yang luas adalah seluruh proses kerja orang atau lebih dalam mencapai tujuan bersama, menurut Maringan Marsi Simbolan dalam bukunya yang berjudul dasar-dasar administrasi Manajemen.

❖ Definisi Administrasi menurut para ahli:

1. (Leonard D. White) administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua kelompok negara swasta, sipil, militer, usaha besar maupun usaha kecil dan sebagainya.
2. (William H. Newman) administrasi adalah pedoman, petunjuk, kepemimpinan, dan pengawasan dari usaha-usaha kelompok atau individu-individu guna tercapainya tujuan bersama.
3. (H.A. Simon & Cs) administrasi adalah sebuah kegiatan dari pada kelompok yang mengadakan kerja sama untuk mencapai tujuan bersama

❖ Kedudukan administrasi

Kedudukan administrasi penting dalam suatu negara yang telah maju apalagi bagi negara yang sedang berkembang, yang mana administrasi akan memberikan sumbangan pengalaman di bidang apapun telah mengajarkan kepada negara-negara itu bahwa masalah kemajuan negara bukanlah dititik beratkan hanya pada modal yang cukup sumber-sumber alam dan kekayaan bumi yang berlimpah-limpah tenaga kerja manusia yang berlebih-lebihan tetapi sangat dibutuhkan peranan/kedudukan administrasi.

Administrasi merupakan modal yang berharga sekali bagi negara negara tersebut untuk melaksanakan tugas dalam mencapai tujuan apalagi asas utama administrasi adalah daya guna kerja berarti bahwa ingin manusia mencapai suatu hasil secara maksimum atau terbaik dengan menyelenggarakan suatu kerja atau suatu kerja minimum atau terasa ringan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Disamping itu administrasi penting bagi suatu negara, maka administrasi juga penting bagi badan badan atau organisasi perusahaan dan perindustrian juga bagi lembaga lembaga seperti lembaga peradilan lembaga permasyarakatan bahkan pemberontak dan matipun membutuhkan administrasi sehingga dapat dikatakan bahwa dimana terdapat ada kegiatan dari orang orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan bersama maka disana terdapat administrasi.

❖ Kriteria Ilmu Administrasi

Menurut inu kencana (1999) lima kriteria ilmu administrasi negara dapat dipakai untuk menguji pelaksanaan tugas pemerintah untuk pembangunan yaitu : :

1. Efisiensi
2. Ketentuan perundang undangan
3. Tanggung jawab
4. Sikap demokratis
5. Kepentingan umum

❖ Tujuan Administrasi

Adapun secara garis besar tujuan dari administrasi adalah sebagai berikut :

1. memberikan ikhtisar informasi dan analisa mengenai aktivitas operasional yang terdapat dalam kantor atau perusahaan
2. mengendalikan volume dan arus dan yang beredar
3. membantu system mengandilakan untuk manajemen perusahaan/kantor dan memberikan atau menyediakan informasi keuangan.
4. Memenuhi kewajiban berdasarkan anggaran perusahaan, undang-undang dan peraturan-peraturan pemerintah dan perjanjian-perjanjian dengan pihak ketiga untuk mengumpulkan data tertentu.

Agustina Hanafi (1991) dalam buku Drs.A.W.Widjaja, semakin baik system administrasi suatu perusahaan atau kantor maka akan sangat berfaeda bagi perusahaan itu sendiri. dengan adanya administrasi yang tertib akan menunjukan perusahaan atau kantor tersebut manajemennya baik, ini berarti perencanaan, pengawasan dan pelaksanaan yang ada dalam perusahaan itu baik.

❖ Fungsi administrasi

Fungsi dari administrasi itu adalah :

1. sebagai alat bukti
2. sebagai alat perhitungan dan pertanggungjawaban
3. sebagai alat untuk mengambil keputusan
4. sebagai alat untuk menetapkan hasil hasil operasional perusahaan
5. Sebagai alat untuk memenuhi ketentuan ketentuan yang terdapat dalam anggaran dasar peraturan undang undang dan peraturan undang undang dan peraturan pemerintah dan perjanjian dengan pihak ketiga.

❖ Ciri Ciri Administrasi Negara (Thoha Miftah:2005)

Ciri ciri yang dikemukakan disini bukanlah bermaksud untuk memberikan batas yang sempit dari disiplin administrasi negara, melainkan untuk lebih mengenalnya agar diperoleh pemahaman yang komperensif.

1. Administrasi Negara adalah suatu kegiatan yang tidak bias dihindari.
2. administrasi negara memerlukan adanya kepatuhan.
3. Administrasi negara mempunyai prioritas.
4. Administrasi negara mempunyai ukuran yang tidak terbatas.
5. Pimpinan atasnya bersifat politis.
6. Pelaksanaan administrasi negara sangat sulit diukur.
7. Banyak yang diharapkan dari administrasi negara.

2.7 Konsep Penduduk

Kependudukan adalah hal hal/sifat sifat sebagai penduduk;urusan mengenai penduduk.(kamus besar Bahasa Indonesia,1996,hal : 245). Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah,pertumbuhan,persebaran,mobilitas,penyebaran,kualitas,kondisi kesajtraan yang menyangkut politik,ekonomi,social,budaya,agama,serta lingkungan(UU No 23 Th 2006).

Sait Rusli (1996:7),dalam bukunya tertulis oleh Rahdani Wahyu yang berjudul ilmu social dasar,penduduk suatu negara atau daerah bias difenisiskan menjadi dua yaitu: orang yang tinggal didaerah tersebut.dengan kata lain,orang yang mempunyai surat resmi untuk tinggal,misalkan,bukti kewarganegaraan,tetapi memilih tinggal di daerah lain.

Ilmu kependudukan dimaksudkan untuk mmberikan pengertian yang lebih luas dari pada demografi,karena jumlah asli demografi untuk menuju pada demografi formal,demografi murni atau kadang kadang demografi teoritis.

Tujuan dan kegunaan ilmu kependudukan

Dalam mempelajari demografi tiga komponen terpenting yang perlu kita perhatikan catatan kelahiran (fertilita),kematian (mortalitas) dan migrasi.sedangkan dua

factor penunjang lainya yang penting ialah mobilitas social dan tingkat perkawinan.ketiga komponen pokok dan dua factor penunjang kemudia diguna sebagai variabel (perubahan)yang dapat menerangkan hal ihwal tentang jumlah dan distribusi penduduk pada tempat tertentu,tentang pertumbuhan masa lampau pada persebarannya.tentang hubungan antara perkembangan penduduk dengan berbagai variabel (perubahan)social,dan tentang prediksi pertumbuhan penduduk di masa mendatang dan berbagai kemungkinan akibat-akibatnya.berbagai macam informasi tentang kependudukan sangat membantu dalam menyusun perencanaan baik untuk pendidikan,perpajakan,kesejahteraan,pertanian,pembuatan jalan-jalan atau bidang bidang lainnya.bagi sector swasta informasi tentang kependudukan juga tidak kalah pentingnya.para pengusaha industry dapat menggunakan informasi tentang penduduk untuk perencanaan produksi dan pemasaran.

2.8 Pengertian Administrasi Kependudukan

Pengertian administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan catatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Vide Pasal 1 UU No. 23 Tahun 2006). Hakikat administrasi kependudukan adalah pengakuan negara terhadap hak publik (domisili, pindah-datang) dan hak sipil penduduk di bidang administrasi kependudukan.

Kependudukan sebenarnya merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Hampir setiap kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektoral terarah dan terkait dengan penduduk, atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subyek sekaligus objek pembangunan. Kualitas penduduk yang baik akan melahirkan sumber daya manusia (SDM) yang baik pula. Jumlah penduduk yang besar akan menambah beban ekonomi dan pembangunan, bila tidak dapat diberdayakan secara baik.

Gagasan untuk menyusun suatu sistem administrasi yang menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, catatan sipil, pengelolaan data-informasi kependudukan, patut menjadi perhatian untuk mewujudkannya. Karena sampai saat ini, peraturan perundang-undangan yang mendukung masih terpisah-pisah, berjalan sendiri-sendiri tanpa ada kaitan satu dengan yang lain. Sebagaimana diketahui bahwa kinerja pelayanan masyarakat di bidang pelayanan masyarakat. Sebagaimana diketahui bahwa kinerja pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan terutama pelayanan yang menyentuh masyarakat banyak seperti pelayanan kartu tanda penduduk, surat keterangan keluarga, akta kelahiran, dan lain –lain, dewasa ini belum memuaskan. masih kurangnya kinerja pelayanan masyarakat tersebut dampaknya sangat besar terutama terhadap sosial dan ekonomi. Masyarakat pada era reformasi sekarang ini semakin kritis dan semakin menyadari akan hak-haknya untuk memperoleh pelayanan

yang baik, sedangkan pemerintah yang berkewajiban memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat belum mampu memenuhi tuntutan tersebut.

UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan (Adminduk) dan peraturan pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No. 23/2006 menjamin seseorang/kelompok penganut penghayatan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa untuk mendapatkan hak-hak Administrasi kependudukan seperti pencantuman kepercayaan dalam KTP, akta kelahiran, dokumen kematian yang di jamin dalam UU No. 23/2006 tentang Adminduk. Ada juga payung hukum lain yakni peraturan Presiden (Perpres) No. 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Pendudukan dan Catatan Sipil.

Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan penemuan hak-hak administrative, seperti pelayanan public serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Adminstrasi kependudukan diarahkan untuk:

- a. memenuhi hak asasi setiap orang dibidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan public yang professional.
- b. meningkatnya kesadaran penduduk akan wajibnya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan

- c. memenuhi data statistic secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
- d. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional serta local.
- e. Mendukung pembangunan system administrasi kependudukan

Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk :

- a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
- b. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
- c. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencacatan sipil pada berbagai tingkatan akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
- d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu
- e. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sector terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Dalam undang-undang tentang administrasi kependudukan, setiap penduduk mempunyai hak memperoleh :

- a. Dokumen penduduk

- b. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- c. Perlindungan atas data pribadi
- d. Kepastian hukum atas kepemilikan hak DOKUMEN
- e. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya atau keluarganya.
- f. Ganti rugi serta pemulihan nama baik serta akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pendayagunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

2.9 Konsep System Informasi Administrasi Kependudukan

Definisi System Informasi Administrasi Kependudukan berdasarkan undang undang no 23 tahun 2006 tentang system informasi administrasi kependudukan atau (SIAK) Adalah Dalam Sistem Informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi administrasi kependudukan ditingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksanaan sebagai satu kesatuan dalam hal ini meliputi

1. Penduduk, warga negara Indonesia dan orang asing yang tinggal di Indonesia.
2. Dokumen penduduk adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

3. Data kependudukan adalah data perseorang atau data agregat terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan catatan sipil.
4. Pendaftaran adalah catatan biodata, pencatatan atas laporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk tentang administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen penduduk berupa kartu identitas atau surat keterangan penduduk.
5. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.
6. Adapun system informasi administrasi kependudukan meliputi: biodata penduduk, kartu keluarga atau (KK), kartu tanda penduduk atau (KTP), surat keterangan penduduk dan akta pencatatan sipil.

Dalam SIAK, **database** antara Kecamatan Kabupaten/Kota Propinsi Dan Departemen Dalam Negeri (Depdagri) 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 memasukanya ke **database** kependudukan.

System informasi administrasi kependudukan akan dimaksudkan untuk:

- a. Terselenggaranya administrasi kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib

- b. Terselenggaranya administrasi kependudukan yang bersifat,universal,permanen,wajib dan berkelanjutan.
- c. Terpenuhi hak penduduk dibidang administrasi kependudukan dengan pelayanan yang professional.
- d. Tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat,lengkap,muktahir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi pereumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

Menurut peraturan pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan,pengelolaan SIAK bertujuan:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- b. Menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat,lengkap,muktahir,dan mudah diakses.
- c. Mewujudkan pertukaran data secara sistematis melalui system pengenal tunggal,dengan tetap menjamin kerahasiaan.

System informasi administrasi kependudukan mempunyai peranan anatara lain:

- a. Perekaman, pengiriman dan pengelolaan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- b. Penerbitan NIK national
- c. Memfasilitasi validasi dan verifikasi individu penduduk untuk pelayanan public lainnya.
- d. Pengajian data dan informasi yang muktahir bagi instansi terkait.
- e. Dalam rangka perencanaan pembangunan dan pelaksanaan program pemerintah.

sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) merupakan unsur satu kesatuan kegiatan terdiri dari unsur ;

- a. Database
- b. Perangkat teknologi informasi dan komunikasi
- c. Sumberdaya manusia
- d. Pemegang hak akses
- e. Lokasi database
- f. Pengelolaan database
- g. Memelihara database
- h. Pengaman database
- i. Pengawasan database
- j. Data cadangan (back-up data/distater recovery center)

Dalam sistem informasi administrasi kependudukan terdapat tiga komponen, diantaranya, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengolahan informasi ketiga komponen tersebut selanjutnya terjabarkan sebagai aktivitas pelayanan kepada masyarakat dan institusi terkait.

a. Pendaftaran penduduk

Sarana untuk membangun basis data dan menerbitkan identitas bagi setiap penduduk dewasa dengan mencantumkan Nomor Penduduk sebagai identitas tunggal. dari kegiatan pendaftaran penduduk ini kemudian diterbitkan 3 dokumen yaitu: biodata penduduk, kartu keluarga dan KTP.

b. Pencatatan sipil

Merupakan sarana untuk mencatat peristiwa penting yang dialami penduduk dan perlu dilegalisir oleh negara melalui penerbitan dokumen yang sah menurut hukum dalam bentuk akta catatan sipil.

Beberapa peristiwa penting yang harus dilaporkan antaranya:

1. Kelahiran
2. Kematian
3. Perkawinan
4. Perceraian
5. Pengesahan anak

c. Pengelolaan informasi kependudukan

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

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

2.10 Proses Pelayanan e-KTP

E-KTP berasal dari kata *electronic*-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat e-KTP. Lebih rincinya, menurut situs resmi e-KTP, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic*-KTP (e-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional, e-KTP dilengkapi dengan rekaman elektronik yang dilengkapi data, pas photo, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan rekaman elektronik tersebut. Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011.

Pelayanan e-KTP mempunyai syarat dan proses pembuatan yaitu:

1. Syarat pengurusan :

- a. Berusia 17 tahun atau lebih atau telah kawin.
- b. Menunjukkan surat pengantar dari Kepala Desa.
- c. Mengisi formulir
- d. Fotokopi KK.
- e. Asli KTP lama

2. Proses Pembuatan e-KTP :

- a. Penduduk datang ke tempat pelayanan dengan membawa surat panggilan dan persyaratan di atas.
- b. Pemohon mengambil nomor antrian.
- c. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian.
- d. Pemohon menuju ke loket yang telah ditentukan.
- e. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dan *database*.
- f. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.

- g. Pemohon membubuhkan tandatangan pada alat perekam tandatangan.
- h. Petugas merekam sidik jari dan *scan* retina mata.
- i. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tandatangan dan sidik jari.
- j. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil.

2.11 Kerangka Pikir

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari aparatur, aparatur Pemerintah dan seluruh jajarannya biasa dikenal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, secara sederhana peranan tersebut diharapkan dapat terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan bagi masyarakat. Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dengan baik dan profesional dalam rangka menciptakan kesejahteraan pada masyarakat.

Berkembangnya zaman terhadap teknologi informasi kini telah diterapkan di berbagai bidang. Pemerintah sebagai pihak yang bertugas mengurus sistem kependudukan di Indonesia melakukan program terbaru yaitu e-KTP, penerapan e-KTP bertujuan untuk

mewujudkan kewajiban satu KTP untuk satu penduduk di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

a. *Tangible* (Berwujud)

Indikator ini bisa dikatakan berkualitas atau tidak berkualitas dilihat dari sarana fisik yang ada di perkantoran serta kerapihan petugas dalam bekerja, yaitu : penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses pelanggan dan penggunaan alat bantu

b. *Reliability* (Kehandalan)

Indikator ini bisa dikatakan berkualitas atau tidak berkualitas dilihat dari kemampuan dan kehandalan yang diberikan petugas kepada masyarakat, yaitu : kecermatan petugas, memiliki standar pelayanan, kemampuan petugas dan keahlian petugas.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Indikator ini bisa dikatakan berkualitas atau tidak berkualitas dilihat dari kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan kepada masyarakat, yaitu : merespon setiap pelanggan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon petugas.

d. *Assurance* (Jaminan)

Indikator ini bisa dikatakan berkualitas atau tidak berkualitas dilihat dari jaminan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat, yaitu : petugas memberikan jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas dan jaminan kepastian.

e. *Emphaty* (Empati)

Indikator ini bisa dikatakan berkualitas atau tidak berkualitas dilihat dari sikap yang dimiliki petugas untuk masyarakat, yaitu : mendahulukan kepentingan, melayani dengan sikap ramah, melayani dengan sikap sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif