

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Pada bagian ini ada beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti dan menjabarkan apa yang menjadi persamaan dan perberdayaan berikut ini yang dimaksud adalah:

**Pertama**, penelitian yang dilakukan oleh Ilham Nadya(2018) berjudul *“Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”*, metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan Ilham Nadya adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan salah satu kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan menggunakan sistem berbasis online, guna Meningkatkan Pelayanan Publik dibidang Administrasi Kependudukan. Dalam penerapan kebijakan SIAK tersebut tentu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kediri akan menemui berbagai hal yang dapat menjadi faktor pendukung atau menjadi faktor penghambat dalam implementasi Kebijakan SIAK.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis (1) Implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kediri (2) Faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Kediri. Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian meliputi (1) Menganalisis Peran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kediri. (2) Menganalisis serta meneliti langsung SIAK pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kediri, guna mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat. Analisis data menggunakan Miles, Huberman, dan Saldana.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mampu untuk menjadi solusi yang membantu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Kediri meningkatkan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan memiliki peran sebagai alat yang memfasilitasi setiap kegiatan Dispendukcapil kota Kediri, sehingga seluruh kegiatan dalam pembuatan dokumen yang diajukan oleh pemohon harus melalui SIAK. Hal tersebut dimaksudkan agar tidak terjadi kepemilikan dokumen ganda.

Perbedaan dari penelitian yang saya teliti dengan penelitian sekarang terletak pada lokasi, narasumber, dan permasalahan yang berbeda.

**Kedua**, penelitian yang dilakukan oleh Siti Mudhalifa(2014) berjudul “*Implementasi Sistem Informasi Administrasi Penduduk Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Malang)*” metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan Siti Mudhalifa adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Malang adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang adalah organisasi publik yang berperan penting dalam penyelenggaraan layanan kependudukan di Kabupaten Malang. Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dalam rangka melayani masyarakat. Untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah membuat suatu sistem baru yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini adalah (1) Implementasi sistem informasi administrasi kependudukan (2) Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu peneliti sendiri yang dibantu oleh interview guide, file note, dan alat tulis. Metode analisa data meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dapat diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan dengan

adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dapat dikatakan baik, karena mekanisme pelaksanaan pelayanannya sudah jelas dan adanya sarana dan prasarana yang mendukung proses pelaksanaan pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Saran yang direkomendasikan adalah agar pihak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang khususnya bidang administrasi kependudukan terus melakukan pengembangan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang mendukung proses pelaksanaannya sudah jelas dan meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Saran yang direkomendasikan adalah agar pihak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten pengembangan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana penunjang layanan kependudukan.

Perbedaan dari penelitian yang saya teliti dengan penelitian sekarang terletak pada lokasi, narasumber, dan permasalahan yang berbeda.

**Ketiga**, penelitian yang dilakukan oleh Kumala Anggraini Tamher(2018) berjudul "*Implementasi Sistem Informasi Administrasi Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku*" metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan Kumala Anggraini Tamher adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia. SIAK diharapkan dapat memberikan kemudahan dan tertib administrasi sehingga dapat memperkecil kecurangan yang terjadi dalam pelayanan kepada masyarakat serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, dan mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang menggunakan metode analisis Milles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tual sudah berjalan dengan cukup baik, dimana setiap tahapan hampir berjalan dengan lancar karena dilakukan dengan mengacu pada prosedur dan mekanisme yang ada dalam ketentuan. Hambatan yang terjadi dalam proses Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, yaitu menyangkut masalah kurangnya sumber daya manusia yang mampu menjalankan berbagai peralatan informatika yang dipergunakan selama implementasi. Selain itu, kurang maksimal serta efisiennya sosialisasi dan penyuluhan yang diberikan kepada masyarakat agar pelaksanaannya dapat lebih maksimal pula.

Perbedaan dari penelitian yang saya teliti dengan penelitian sekarang terletak pada lokasi, narasumber, dan permasalahan yang berbeda.

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Ilham Nadya 2018	Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Kota Kediri	<p>1. Mengkaji tentang Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>2. Menggunakan metode penelitian kualitatif</p>	<p>Penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada lokasi, narasumber, dan teori yang berbeda</p>
2	Siti Mudhalifa 2014	Implementasi Sistem Informasi Administrasi Penduduk Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Malang	<p>1. Mengkaji tentang Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>2. Menggunakan metode penelitian kualitatif</p>	<p>Penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada lokasi, narasumber, dan teori yang berbeda</p>
3.	Kumala Angraini Tamher 2018	Implementasi Sistem Informasi Adminstrasi Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku	<p>1. Mengkaji tentang Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>2. Menggunakan metode penelitian kualitatif</p>	<p>Penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada lokasi, narasumber, dan teori yang berbeda</p>

## 2.2 Kerangka Teori

Pada pembahasan bab ini, akan dibahas teori-teori dari konsep yang berkaitan dengan penelitian yang dibahas.

### 2.2.1 Implementasi

Implementasi adalah proses untuk memastikan terlaksananya suatu kebijakan publik dan tercapainya suatu kebijakan tersebut. Implementasi juga dimaksudkan menyediakan sarana-sarana untuk membuat sesuatu dan juga memberikan hasil yang bersifat praktis terhadap sesama. Menurut Nurdin Usman Implementasi merupakan bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan juga untuk mencapai suatu tujuan kegiatan.<sup>5</sup>

Makmur dan Thahier memberikan definisi implementasi kebijakan publik sebagai suatu bentuk proses pemikiran dan juga suatu tindakan manusia yang direncanakan secara baik, rasional, efisien dan efektif sebagai upaya untuk mewujudkan keteraturan dan ketertiban dalam berbagai tugas-tugas negara atau pemerintahan guna menciptakan kesejahteraan bersama berdasarkan pada keadilan dan pemerataan.<sup>6</sup> Menurut George C. Edwards studi implementasi kebijakan adalah krusial bagi public administration dan public policy. Implementasi kebijakan adalah tahapan antara pembentukan atau pembuatan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan publik bagi masyarakat yang dipengaruhinya.

---

<sup>5</sup> Usman & Nurdin. (2002). Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

<sup>6</sup> Makmur & Thahier, definisi implementasi kebijakan publik (2016) h.36

## 1. Teori George C.Edwards III

Dalam pandangan teori implementasi kebijakan publik menurut George Edwards III studi implementasi kebijakan adalah krusial bagi public administration dan public policy, implementasi kebijakan dapat dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi.

Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain:

### a. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

### b. Sumber Daya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.



### c. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Berbagai pengalaman pembangunan dinegara-negara dunia ketiga menunjukkan bahwa tingkat komitmen dan kejujuran aparat rendah. Berbagai kasus korupsi yang muncul dinegara-negara dunia ketiga, seperti Indonesia adalah contoh konkrit dari rendahnya komitmen dan kejujuran aparat dalam mengimplementasikan program-program pembangunan.

### d. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang (standard operating procedures atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Tujuan dari implementasi dalam mewujudkan suatu rencana, yaitu:

1. Menguji Rencana yang Telah Dibuat

Pengujian planning yang sudah dibentuk sebelumnya adalah tujuan primer berdasarkan implementasi. Dengan begitu, kalian mampu mengukur efektivitas planning atau inspirasi yang telah disusun.

2. Meninjau Sistem dengan Kebutuhan Konsumen

Pengujian sistem juga menjadi objek implementasi, khususnya untuk mengukur penerapannya pada sasaran yang dituju, seperti konsumen. Jika kekurangan ditemukan, perubahan dapat dilakukan pada rencana.

3. Mendokumentasikan Sistem

Dokumentasi implementasi adalah salah satu tujuan implementasi. Melalui tindakan nyata dari sebuah rencana, dimungkinkan untuk memiliki gagasan tentang langkah-langkah yang diperlukan.

4. Membuat dan Menyelesaikan Rencana

Melalui implementasi, Anda dapat menyelesaikan rencana yang sebelumnya mungkin belum matang, dan Anda sudah memiliki gambaran berdasarkan data lapangan untuk implementasi.

Implementasi juga dalam rangka untuk mengimplementasikan kebijakan publik ini dikenal dengan beberapa model, antara lain:

A. Model Gogin

Untuk mengimplementasikan kebijakan dengan model Gogin, maka perlu diidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi tujuan-tujuan

formal pada keseluruhan implementasi kebijakan publik yaitu sebagai berikut :

1. bentuk dan isi kebijakan publik, termasuk di dalamnya kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi.
2. kemampuan organisasi dengan segala sumber daya berupa dana maupun intensif lainnya yang akan mendukung implementasi secara efektif.
3. pengaruh lingkungan dari masyarakat dapat berupa karakteristik, motivasi, kecendrungan hubungan antar warga masyarakat, termasuk pola komunikasinya.

#### B. Model Grindle

Grindle menciptakan model implementasi sebagai kaitan antara tujuan dan hasil-hasilnya, selanjutnya pada model ini hasil kebijakan yang dicapai akan dipengaruhi oleh isi kebijakan yang terdiri dari:

1. Kepentingan-kepentingan yang dipengaruhi
2. Jenis atau tipe manfaat yang dihasilkan
3. Derajat perubahan yang diharapkan
4. Letak pengambilan keputusan
5. Pelaksanaan program
6. Sumber daya yang dilibatkan.

### C. Model Meter dan Horn

Model implementasi kebijakan oleh Meter dan Horn dipengaruhi oleh enam faktor yaitu:

1. Standar kebijakan dan sasaran yang menjelaskan rincian tujuan keputusan kebijakan secara menyeluruh
2. Sumber daya kebijakan berupa dana pendukung implementasi
3. komunikasi inter organisasi dan kegiatan pengukuran digunakan oleh pelaksana untuk memaknai tujuan yang hendak dicapai
4. Karakteristik pelaksana, artinya karakteristik organisasi merupakan faktor krusial yang akan menentukan berhasil tidaknya suatu program
5. Kondisi sosial ekonomi dan politik yang dapat mempengaruhi hasil kebijakan
6. Sikap pelaksanaan dalam memahami kebijakan yang akan ditetapkan.

#### 2.2.2 Administrasi Publik

Sejarah perkembangan administrasi publik pada dasarnya dapat ditelusuri melalui berbagai literatur yang membahas tentang Administrasi publik. Literatur yang membahas sejarah administrasi publik yaitu karya pertama Woodrow Wilson (1886) yang berjudul “*the study of administration*” merupakan tonggak perkembangan awal pemikiran administrasi publik. Meskipun tentang sejarah administrasi publik sangat terbatas, namun hal ini bukan berarti bahwa administrasi publik pada jaman dulu kurang berperan atau tidak diterapkan, akal sehat kita

menunjukkan kepada kita, bahwa fungsi administrasi publik sudah ada sejak dulu kala dan hal ini dapat dilihat dari bagaimana raja raja mempertahankan kekuasaannya dan meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Peran administrasi publik dalam suatu negara sangat vital, hal ini dapat dilihat dari pendapat Karl Polangi dalam Keban (2014:15) mengatakan bahwa kondisi ekonomi suatu negara sangat tergantung kepada dinamika administrasi publik. Frederik A.Cleveland dalam keban menjelaskan bahwa peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi.<sup>7</sup> Menurut beliau, administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknik efisiensi dan efektivitas.

Ruang lingkup administrasi publik menurut beberapa teori para ahli:

Menurut Nicolas Henry (1995), memberikan rujukan tentang ruang lingkup administrasi publik yang dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas selain perkembangan ilmu administrasi publik itu sendiri, antara lain:

1. Organisasi publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia.

---

<sup>7</sup> Karl Polangi, Peran Administrasi Publik (2014) h.15

3. Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Sementara itu, Inu Kencana Syafie dkk (1999:29), dalam Ilmu Administrasi

Publik menguraikan ruang lingkup administrasi publik sebagai berikut:

1. Dalam bidang hubungan, peristiwa dan gejala pemerintahan, meliputi:

- a. Administrasi pemerintahan pusat
- b. Administrasi pemerintahan daerah
- c. Administrasi pemerintahan kecamatan
- d. Administrasi pemerintahan kelurahan
- e. Administrasi pemerintahan daerah
- f. Administrasi pemerintahan kotamadya
- g. Administrasi pemerintahan Kota Administratif
- h. Administrasi departemen
- i. Administrasi non-Departemen

### **2.2.3 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu setiap badan penyelenggara negara, badan usaha, badan pemerintahan sendiri yang dibuat atas dasar hukum untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik Kegiatan ini dilakukan oleh

manajer, karyawan, agen dan semua orang yang beroperasi di organisasi internal badan penyelenggara bertanggung jawab untuk melakukan suatu tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. <sup>8</sup>Pelayanan publik menurut Sinambela pada buku Pasalong (2011) diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir dalam Hardiansyah (2011) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Kurniawan (2005) pelayanan publik adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pengaturan hubungan pemerintah dengan masyarakat dapat suatu proses pelayanan diatur melalui hukum pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik:

- a. Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik, untuk itu perlu ditetapkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

---

<sup>8</sup> Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:Bumi Aksara

## Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

### 1. Ruang lingkup pelayanan publik

Meliputi barang publik dan pelayanan publik, serta pelayanan administrasi yang diatur dengan peraturan perundang-undangan. Untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik dengan baik, diperlukan pelatih dan pengelola. Pembina terdiri dari pimpinan lembaga negara, kepala kementerian, kepala lembaga pemerintah kementerian, kepala lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lain; gubernur provinsi; bupati tingkat kabupaten; dan walikota di tingkat kota. Pengawas mempunyai tugas mengarahkan, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan fungsi penanggung jawab. Sedangkan pengelola adalah kepala sekretariat lembaga atau pejabat yang ditunjuk oleh pembina. Pengelola mempunyai tugas mengkoordinasikan terselenggaranya pelayanan publik secara baik sesuai standar pelayanan di masing-masing unit kerja; mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik; dan melaporkan kepada supervisor atas pelaksanaan penyediaan utilitas di semua unit utilitas.

### 2. Penyelenggara pelayanan publik

Meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggaran. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat



dilakukan penyelenggaraan sistem pelayan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat

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

#### **2.2.4 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah suatu sistem informasi yang ditumbuh-kembangkan berdasarkan prosedur-prosedur pelayanan administrasi kependudukan dengan menerapkan sistem teknologi informasi dan komunikasi guna menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia. SIAK melayani pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil berdasarkan peristiwa kependudukan (population events) dan peristiwa penting (vital events) yang dialami oleh penduduk sejak lahir hingga meninggal dunia. Data kependudukan yang tersimpan dalam basis data yang keluarannya antara lain: Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan sebagainya.

Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan secara online diatur dengan Peraturan DPR (Keppres) Nomor 88 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Menteri Kependudukan.

<sup>9</sup>Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 95 Tahun 2019 dan Peraturan Pemerintah

---

<sup>9</sup> Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

(PP) Nomor 40 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan. Kependudukan merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten dan kota dimana dalam pelaksanaannya dimulai dari desa dan kecamatan sebagai awal pendataan penduduk suatu daerah akan disimpan dalam database yang terintegrasi di tingkat nasional melalui internet, sehingga bahwa data tersebut menjadi sumber basis data kependudukan nasional yang kemudian menjadi tanggung jawab pemerintah pusat. Sesuai dengan Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, SIAK merupakan sistem informasi yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan data kependudukan kepada Penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan yang kemudian meng-capture data tersebut pada data center di Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan.

Manfaat penerapan sistem informasi administrasi kependudukan Menurut Wahab penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan SIAK memiliki beberapa manfaat antara lain:

1. Tercapainya tertib administratif kependudukan, karena dengan adanya Nomor Induk Kependudukan NIK maka permasalahan seperti Kartu Tanda Penduduk KTP ganda tidak akan terjadi.
2. Tercapainya efisiensi dan efektivitas dalam layanan publik short time response, sehingga masyarakat tidak perlu repot harus bolak-balik untuk mengurus kepentingan mereka.

3. Terbangunnya landasan bagi pengembangan sistem di masa yang akan datang menuju integrasi secara menyeluruh yang diharapkan dapat diterapkan di semua provinsi di Indonesia secepatnya.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Tabel 2.2 Kerangka Berfikir

