

**PROFESIONALISME PEGAWAI DALAM  
PELAYANAN KEPENDUDUKAN BERBASIS  
APLIKASI SIAK DI KECAMATAN MEDAN PETISAH**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**DITANIA FADILLAH**

**1703100039**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

**Konsentrasi Pembangunan**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2021**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **DITANIA FADILLAH**

NPM : 1703100039

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Pada hari, tanggal : Jumat, 24 September 2021

Waktu : 08.00 s.d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : **ANANDA MAHARDIKA S.SOS., M.SP** (.....)

PENGUJI II : **JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.SOS., M.SI** (.....)

PENGUJI III : **Drs. H. SYAFRIZAL, M.SI, PH.D.** (.....)

### PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP**

**Drs. ZULFAHMI M.I.KOM**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : **DITANIA FADILLAH**  
NPM : 1703100039  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi SIAK Di Kecamatan Medan Petisah.

Medan, 12 Oktober 2021

PEMBIMBING

  
**Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.**

Disetujui Oleh:

KETUA PROGRAM STUDI

  
**ANANDA MAHARDIKA S.Sos., M.SP**

DEKAN

  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya, Ditania Fadillah NPM 1703100039 menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh Undang-Undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain adalah tindak kejahatan yang harus dihukum menurut Undang-Undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil dari tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat ditulis atau diterbitkan oleh oranglain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 13 Oktober 2021

Yang Menyatakan



Ditania Fadillah

## **ABSTRAK**

# **PROFESIONALISME PEGAWAI DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI SIAK DI KECAMATAN MEDAN PETISAH**

**DITANIA FADILLAH**

**1703100039**

Untuk memudahkan administrasi kependudukan dalam pengumpulan dan pengolahan data kependudukan berbasis teknologi informasi, Pemerintah mengeluarkan kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang telah dikukuhkan dengan Keputusan Presiden nomor 88 Tahun 2004 tentang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan yang dimaksudkan untuk terselenggaranya administrasi kependudukan dalam skala nasional yang terpadu, tertib, terpenuhi hak penduduk. Untuk dapat terwujudnya pelayanan yang baik maka harus di tunjang dengan pegawai yang profesional dalam rangka memberikan layanan yang efektif dan efisien. Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Secara teori sistem ini sangat baik, tetapi dalam pelaksanaannya siak masih belum berjalan secara optimal. Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi SIAK dan hambatan-hambatan yang terjadi saat pelaksanaan SIAK. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif. Pengumpulan data menggunakan wawancara untuk mendapatkan informasi yang diperlukan melalui komunikasi lisan secara langsung dengan narasumber atau informan. Dari penelitian yang telah dilakukan di Kecamatan Medan Petisah diketahui bahwa profesionalisme pegawai dalam pelayanan kependudukan berbasis Aplikasi SIAK sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat kendala-kendala dalam prosesnya.

***Kata Kunci : Profesionalisme, Sistem Administrasi, Kependudukan***

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum wr.wb*

Syukur Alhamdulillah penulis kepada Allah SWT, atas nikmat, karunia, dan hidayah yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat berpikir dan merasakan segalanya, sehingga penulis menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul **“Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi Siak Di Kecamatan Medan Petisah”**. Shalawat beriring salam kita persembahkan kepada Rasulullah SAW, yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang dan disinari cahaya Iman dan Islam. Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana (S-1) pada program studi Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis yang bertujuan untuk kesempurnaan skripsi ini, diantaranya :

1. Yang teristimewa dan yang paling utama yaitu Allah SWT yang selalu memberikan saya kesehatan dan kemudahan dalam menulis sehingga penulis dapat menyelesaikanya tepat waktu.

2. Kedua orang tua, Ayahanda Yusrizal dan Ibunda Ida Astuti Nasution yang telah mengasuh, mendidik dengan curahan kasih sayangserta selalu memberikan doa yang tiada henti dan dukungan moril maupun materil kepada penulis.
3. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Drs. Zulfahmi, M.ikom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Abrar Adhani S.Sos M.Ikom selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Ananda Mahardika,S.Sos., M.SP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak Drs. H.Syafrizal.,M.si.,Ph.D selaku pembimbing saya yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan juga perbaikan-perbaikan dalam penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah berjasa memberikan ilmu yang bermanfaat.
11. Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu penulis.
12. Kepada Bapak dan Ibu narasumber, karena telah membantu saya dalam melakukan penelitian serta memberikan keterangan dari awal hingga selesainya penelitian saya ini.
13. Kepada teman-teman seperjuangan, Utami Dwi Lestari dan Retno Ayu Tia yang sudah memberikan semangat kepada saya untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
14. Kepada seluruh keluarga besar saya yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, sudah banyak memberikan semangat yang luar biasa kepada saya.
15. Kepada diri saya sendiri, yang telah mampu berjuang untuk menyelesaikan skripsi dengan tetap semangat dan tidak pantang menyerah.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih semoga dapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Medan, 02 Juli 2021

Penulis  
Ditania Fadillah  
1703100039



## DAFTAR ISI

<b>BERITA ACARA.....</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II URAIAN TEORITIS.....</b>	<b>9</b>
2.1 Pengertian Profesionalisme.....	9
2.2 Pengertian Pegawai.....	13
2.3 Pengertian Kinerja Pegawai.....	14
2.4 Pengertian Pelayanan.....	16
2.4.1 Bentuk Kualitas Pelayanan.....	18
2.5 Pengertian Kependudukan.....	21
2.6 Pengertian Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.....	22
2.6.1 Pelayanan Kependudukan dalam Administrasi Kependudukan....	23

2.6.2	Tujuan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.....	25
2.6.3	Unsur-Unsur Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>27</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	27
3.2	Kerangka Konsep.....	28
3.3	Definisi Konsep.....	30
3.4	Kategorisasi.....	31
3.5	Informan atau Narasumber.....	31
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7	Teknik Analisa Data.....	33
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.9	Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	35
3.9.1	Sejarah Terbentuknya Kecamatan Medan Petisah.....	35
3.9.2	Visi dan Misi Kecamatan Medan Petisah.....	36
3.9.3	Geografis.....	37
3.9.4	Demografi Kecamatan Medan Petisah.....	39
3.9.5	Pemerintahan Kecamatan Medan Petisah.....	40
3.9.6	Struktur Organisasi Kecamatan Medan Petisah.....	41
3.9.7	Tugas Pokok dan Fungsi.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>53</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	53
4.2	Deskripsi Hasil Wawancara.....	53
4.2.1	Adanya tujuan, kualitas suatu keahlian dan kewenangannya.....	53

4.2.2 Adanya pencapaian kerja dalam melaksanakan tugas.....	57
4.2.3 Adanya kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.....	61
4.2.4 Adanya penilaian kerja dilakukan untuk menilai pelaksanaan tugas pegawai.....	64
4.3 Pembahasan.....	66
4.3.1 Adanya tujuan, kualitas suatu keahlian dan kewenangannya.....	66
4.3.2 Adanya pencapaian kerja dalam melaksanakan tugas.....	67
4.3.3 Adanya kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.....	69
4.3.4 Adanya penilaian kerja dilakukan untuk melaksanakan pelaksanaan tugas pegawai.....	70
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>72</b>
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	29
Gambar 3.2 Peta Kecamatan Medan Petisah.....	38
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Petisah.....	41

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Persyaratan Pengurusan administrasi KTP-EI dan KIA di Kecamatan Medan Petisah.....	24
Tabel 3.1 Luas masing-masing kelurahan.....	39

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan penduduk yang sangat besar dengan persebaran tidak merata disertai rendahnya kualitas penduduk menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia. Keselarasan jumlah penduduk yang besar akan menuntut adanya keselarasan terhadap segi kualitas sumber daya manusia yang baik pula. Akan timbul permasalahan-permasalahan menyangkut penduduk di sebuah negara apabila terjadi ketimpangan yang nyata antara jumlah penduduk yang besar dengan dukungan sumber daya manusia yang rendah.

Berkaitan dengan berbagai masalah kependudukan yang terjadi, pemerintah pusat telah menyiapkan suatu sistem yang diberi nama “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan” (SIAK). SIAK merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan yang dimaksudkan untuk terselenggaranya administrasi kependudukan dalam skala nasional yang terpadu, tertib, terpenuhi hak penduduk.

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan

penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 ayat (3) bertujuan untuk mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan.

SIAK dibuat dan dikembangkan oleh Ditjen Administrasi Kependudukan Kementrian Dalam Negeri dengan maksud memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Para penyelenggara negara dituntut untuk bekerja lebih keras mulai dari pemerintah tingkat pusat hingga ke tingkat pemerintah paling bawah terkait dengan pengumpulan data kependudukan secara lengkap dan akurat serta sesuai yang dibutuhkan dalam rangka memenuhi informasi mengenai kependudukan untuk merumuskan sebuah kebijakan ataupun program dalam menanggulangi permasalahan dalam administrasi kependudukan.

Melalui jaringan komunikasi dan informasi, aplikasi ini diharapkan mampu mengatasi segala permasalahan pengelolaan data kependudukan dalam melakukan pelayanan seperti pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran dan Kematian, dan Akta Perkawinan. Data keputusan di dalam organisasi-organisasi modern yang memungkinkan pekerjaan-pekerjaan di dalam organisasi modern dapat diselesaikan secara tepat, akurat, dan efisien.

Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat kini menimbulkan suatu revolusi baru, yaitu peralihan dari sistem kerja yang konvensional ke era digital.

Pada instansi pemerintah, perubahan ini ditandai dengan ditinggalkannya pemerintahan tradisional (*traditional government*) menuju *electronic government* atau e-government. Melalui e-government, pemerintah akan dikelola melalui jaringan teknologi dan berbasis data untuk berbagai kepentingan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Pada saat ini teknologi informasi dan komunikasi juga telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hampir semua aspek terutama pada sektor pemerintahan. Hal ini sangat mendukung berbagai macam kegiatan pemerintah, termasuk dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan yang dihasilkan haruslah adil dan merata, oleh karena itu setiap aparatur dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional. Pegawai atau aparatur pemerintah yang profesional sangat berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan organisasi pemerintah. Setiap pegawai profesional berpegang teguh pada nilai moral yang mengarahkan dan mendasari perbuatan luhur.

Di dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dalam Pasal 3 menyatakan bahwa “ Pegawai Negeri Sipil berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada



masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan.”

Dengan adanya profesionalisme kerja birokrat ataupun aparatur Pegawai Negeri Sipil harus profesional dalam bekerja sekaligus taat hukum, netral, rasional, demokratis, inovatif mandiri memiliki integritas yang tinggi serta menjunjung etika administrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat belum sesuai dengan yang diharapkan. Karena pada dasarnya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan data Kependudukan dari seluruh wilayah Indonesia dalam suatu jaringan integral yang di dalamnya semua adalah data kependudukan di daerah-daerah yang saling terkoneksi. Koneksi SIAK ini berlangsung mulai dari tingkat desa, kelurahan, kecamatan hingga kabupaten/kota dan propinsi.

Kecamatan Medan Petisah dengan wilayah yang cukup luas serta banyaknya kelurahan-kelurahan juga memiliki tingkat pertumbuhan masyarakat yang tinggi dan penyebarannya yang cukup luas. Dalam penyelenggaraan aplikasi SIAK tentu tidak mudah mengingat pengelolaan data secara online sehingga membutuhkan dukungan koneksi jaringan internet ketika penduduk mendaftarkan dirinya. Karena pelaksanaan SIAK pada dasarnya didukung oleh komputer yang terkoneksi dengan jaringan internet yang baik, bila koneksi internet lemah maka pelayanan administrasi kependudukan akan terganggu. Kemudian sumber daya

manusia yang mengoperasikan aplikasi SIAK masih sedikit yang sesuai pada kemampuannya dibidang teknologi dan informasi.

Dengan adanya penerapan SIAK seharusnya pengelolaan data kependudukan sudah lebih mudah dan akuntabel, namun hingga saat ini masih terdapat beberapa masalah terkait pengurusan mengenai administrasi kependudukan Di Kecamatan Medan Petisah, seperti halnya dalam pengurusan KTP, KK dan Akte Kelahiran, masyarakat sering mengeluh karena waktu yang digunakan saat pengurusan KTP, KK dan Akte Kelahiran tersebut memakan waktu yang cukup lama.

Pada saat melakukan penelitian di Kecamatan Medan Petisah, melakukan wawancara singkat dengan salah seorang warga yang sedang mengurus KTP, mengaku bahwa ia harus menunggu beberapa hari untuk dapat memperoleh KTP. Selain permasalahan waktu dalam pengurusan tentang administrasi, hingga saat ini masih terdapat masyarakat yang tidak terdaftar dalam administrasi Kecamatan Medan Petisah, seharusnya dengan diterapkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) seluruh masyarakat sudah terdaftar serta tidak perlu menunggu lama dalam pengurusan administrasi kependudukan sebab sistem ini sudah berbasis online.

Dengan adanya SIAK, seharusnya pelayanan terhadap administrasi kependudukan sudah harus lebih baik, karena tujuan diterapkannya SIAK tidak lain adalah untuk meningkatkan sistem pelayanan administrasi kependudukan bagi seluruh masyarakat. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik

untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait “ Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi SIAK di Kecamatan Medan Petisah”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi SIAK di Kecamatan Medan Petisah?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi SIAK di Kecamatan Medan Petisah
- b. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Proses Pelayanan di Kecamatan Medan Petisah.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini berguna sebagai suatu sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis

dan metodologi serta memiliki kemampuan dalam menganalisis setiap gejala dan permasalahan di lapangan.

- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau masukan guna mengambil langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan profesionalisme pegawai dalam proses pelayanan kependudukan, sehingga Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat diterapkan dengan baik

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Adapun yang menjadi sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II            URAIAN TEORITIS**

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah pengertian

#### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, informen/narasumber, teknik pengumpulan data, teknik

analisis data, waktu dan lokasi penelitian dan gambaran umum lokasi penelitian.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Yaitu bab yang menguraikan mengenai hasil penelitian di lapangan dan pembahasan dari hasil penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Yaitu bab yang mengenai kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

Tinjauan teoritis merupakan landasan berfikir untuk melakukan penelitian dan memberikan batasan-batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep guna menghindari adanya salah pengertian. Maka beberapa definisi konsep yang dipakai dalam penelitian ini sesuai dengan kerangka teoritis yang telah di kemukakan di bawah ini, adapun yang menjadi tinjauan teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **2.1 Pengertian Profesionalisme**

Profesional adalah istilah bagi seseorang yang menawarkan jasa atau layanan sesuai dengan protokol dan peraturan dalam bidang yang dijalannya dan menerima gaji sebagai upah atau jasanya. Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, bahwa dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Menurut (Oerip dan Uetomo, 2000 : 264-265), profesional artinya ahli dalam bidangnya, jika seorang manajer mengaku sebagai seorang yang profesional maka ia harus mampu menunjukkan bahwa dia ahli dalam bidangnya. Harus mampu menunjukkan kualitas yang tinggi dalam pekerjaannya. Berbicara mengenai profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya. Secara sederhana, profesionalisme yang diartikan perilaku, cara, dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika sebuah profesi.

Menurut (Kunandar, 2007:45), profesionalisme adalah kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan mata pencaharian seseorang. Menurut pendapat Siagian (2000:163), mengatakan bahwa: “Profesionalisme merupakan keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga

terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang cepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”.

Menurut De George, profesional adalah orang yang mempunyai profesi atau pekerjaan purna waktu dan hidup dari pekerjaan itu dengan mengandalkan suatu keahlian yang tinggi. Atau seorang profesional adalah seseorang yang hidup dengan mempraktekkan suatu keahlian tertentu atau dengan terlibat dalam suatu kegiatan tertentu yang menurut keahlian, sementara orang lain melakukan hal yang sama sebagai sekedar hobi, untuk senang-senang, atau untuk mengisi waktu luang. Profesionalisme dapat diartikan suatu watak yang diwujudkan dalam suatu tingkah laku, suatu tujuan dalam menjalankan profesi yang akan menghasilkan kualitas terbaik dari pekerjaannya.

Menurut (Faturrahman, 2007:4), profesionalisme mengandung dua unsur, yaitu unsur keahlian, dan unsur panggilan, unsur kecakapan teknik dan kematangan etik, unsur akal dan moral. Dan kedua-duanya itulah merupakan kebulatan unsur kepemimpinan. Menurut (Panji Anoraga, 2001:70), dengan demikian, maka berbicara tentang profesionalisme tidak dapat dilepaskan dari masalah kepemimpinan dalam arti yang luas. Suatu profesi menyajikan jasa yang berdasarkan ilmu pengetahuan yang hanya dipahami oleh orang-orang tertentu yang secara sistematis diformulasikan dan diterapkan untuk memenuhi kebutuhan klien. Jadi profesi merupakan pekerjaan saintifik untuk memenuhi kebutuhan anggota masyarakat.



Selanjutnya, menurut (Kennet Lyin dalam Wrawan, 2002:9) “profesionalisme adalah ide, aliran atau pendapat bahwa suatu profesi harus dilakukan oleh profesional dengan mengacu pada norma-norma profesionalisme. Komponen-komponen yang sangat diperlukan dalam menjalankan kompetensi profesional, antara lain :

- a) Kompetensi individu yang meliputi inisiatif, dipercaya, motivasi, dan kreatif karena masyarakat mengakui atau yakin bahwa sesuatu memang benar atau nyata apa yang dilakukan para profesional, menganggap atau yakin bahwa sesuatu itu benar-benar ada, menganggap atau yakin bahwa seseorang itu jujur, dan yakin benar atau memastikan akan kemampuan atau kelebihan seseorang atau sesuatu yang akan dapat memenuhi harapannya.
- b) Kompetensi sosial, yang meliputi berkomunikasi, kerja kelompok dan kerjasama.
- c) Kompetensi metodik, yang meliputi mengumpulkan dan menganalisa informasi, mengevaluasi informasi, orientasi tujuan kerja, dan bekerja secara sistematis.
- d) Kompetensi spesialis, yang meliputi keterampilan dan pengetahuan, menggunakan perkakas dan peralatan dengan sempurna, mengorganisasikan dan menangani masalah.

Menurut Royen (2007:13), faktor yang mendukung sikap profesionalisme adalah :

### 1. Performance

Performance dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, penampilan kerja.

### 2. Akuntabilitas aparatur

Akuntabilitas merupakan kebijakan strategis, hal ini harus dapat diimplementasikan untuk menciptakan kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai. Menurut (Akhmad, Mustanir, & Ramadhan, 2018) Akuntabilitas juga merupakan kewajiban untuk memberikan tanggung jawab kinerja kepada pihak-pihak tertentu. Hal ini didasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staff instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
- b. Menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dan sesuai dengan peraturan.
- c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- d. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
- e. Jujur, objektif, transparan dan inovatif.

### 3. Loyalitas pegawai

Loyalitas aparatur yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesionalisme menurut Islami dalam Royen adalah kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan sekerja, berbagai jenis kesetiaan

tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

#### 4. Kemampuan aparatur / pegawai

Menurut Thoha, kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman.

Menurut Panji Anoraga (201:9), menyebutkan bahwa ciri-ciri profesionalisme adalah:

- a) Memiliki sifat mengejar kesempurnaan hasil (*perfect result*) sehingga dituntut untuk pengalaman dan kebiasaan;
- b) Menuntut ketekunan dan ketabahan, yaitu sifat yang tidak mudah puas atau putus asa sampai selalu mencari peningkatan mutu;
- c) Memerlukan kesungguhan dan ketelitian kerja yang hanya dapat diperoleh melalui hasil tercapai;
- d) Memerlukan adanya kebulatan fikiran dan perbuatan, sehingga terjadi efektifitas kerja yang tinggi.

## 2.2 Pengertian Pegawai

Pegawai (kata benda) yang berarti orang-orang atau sekelompok orang yang memiliki status karena pekerjaannya. Pegawai dalam bahasa Jawa berasal dari kata “gawe” atau “kerja”. Kepegawaian yang berasal dari kata pegawai (orang-orang yang bekerja) memperoleh awalan ke dan akhiran an yang memiliki

arti kegiatan atau aktivitas, dalam hal ini adalah aktivitas memanfaatkan, memberdayakan dan lain-lain yang bermakna segala sesuatu kegiatan yang berhubungan dengan pegawai yang dimanfaatkan, di daya gunakan oleh instansi, serta menjadi tanggung jawab dari instansi tersebut.

Menurut E.Dimock dan Gladys Dimock, yang pendapatnya dikutip oleh Hadari Nawawi (1994-172) mengatakan bahwa istilah kepegawaian dapat dilihat dari 2 (dua) pengertian sebagai berikut:

- a) Menunjuk kepada semua pegawai suatu perusahaan (lembaga, badan, kantor, dan lain-lain sebagai organisasi kerja)
- b) Melukiskan prosedur-prosedur administratif mengenai pengupahan, pengaturan dan penggantian pegawai-pegawai.

### **2.3 Pengertian Kinerja Pegawai**

Menurut (Mangkunegara, 2000), kinerja merupakan pencapaian kerja seorang dalam melaksanakan tugas yang sudah diberikan kepadanya dengan tanggung jawab secara kualitas maupun kuantitas. Penilaian kerja dilakukan untuk menilai pelaksanaan tugas pegawai dan selanjutnya digunakan untuk evaluasi demi mencapai keberhasilan kerja. Penilaian dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai pegawai dengan standar pekerjaan lembaga. Jika hasil kerja seorang pegawai melebihi standar maka dapat dikatakan kinerja pegawai berkategori baik, demikian sebaliknya.

Menurut Artana (2012) suatu pekerjaan dapat diukur melalui berbagai indikator, yaitu:

1. Pengetahuan yaitu pengetahuan pegawai yang berkaitan dengan semua tingkat pekerjaan dan hal lain yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut.
2. Kualitas kerja yaitu hasil kerja pegawai yang ditinjau dari segi ketelitian dan kerapian.
3. Kuantitas kerja yaitu hasil kerja pegawai yang ditinjau dari jumlah hasil tugas yang mampu diselesaikan.
4. Kesetiaan yaitu keteguhan pegawai terhadap pekerjaan dan jabatan di perusahaan, tercermin pada kesediaan pegawai menjaga dan membela perusahaan.
5. Kemampuan bekerjasama yaitu kemampuan pegawai bekerjasama untuk menyelesaikan suatu tugas sehingga dapat mencapai hasil yang sebesar-besarnya.
6. Kemampuan beradaptasi yaitu kemampuan pegawai untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan pekerjaan.
7. Inisiatif yaitu daya pikir dan kreatifitas pegawai dalam bentuk ide untuk suatu tujuan lembaga.
8. Kemandirian yaitu kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya sendiri.
9. Kreatifitas adalah kemampuan untuk mengajukan ide-ide baru yang membangun sehingga dapat membantu dalam kelancaran pekerjaan, mengurangi biaya, memperbaiki hasil kerja dan menambah produktifitas.

Menurut Wirawan (2009), faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

- a) Faktor internal pegawai, yaitu faktor bawaan dan faktor berkembang. Faktor bawaan dari lahir yaitu terdapat dalam diri pegawai, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Faktor berkembang yaitu faktor yang diperoleh ketika pegawai berkembang, misalnya pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja.
- b) Faktor lingkungan internal organisasi, yaitu dukungan dari organisasi dimana pegawai bekerja. Faktor-faktor lingkungan internal organisasi tersebut antara lain visi, misi dan tujuan organisasi, kebijakan organisasi, teknologi, strategi organisasi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, budaya organisasi, dan teman kerja.
- c) Faktor lingkungan eksternal organisasi, yaitu keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan luar organisasi yang mempengaruhi kinerja pegawai. Contoh faktor tersebut antara lain kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat, dan kompetitor.

## **2.4 Pengertian Pelayanan**

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan

yang meminta dipenuhi pelayanannya. Menurut (Rusydi, 2017), pelayanan (*service*) adalah “suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak”.

Menurut Poewadarmita dalam Hardiyansyah (2011:10) dalam (Nurhadi, 2016) menjelaskan bahwa secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, *service* atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) dalam (Nurhadi, 2016) mengatakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut (Barata, 2003:30) dalam (Frimayasa, 127b), Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Parasuraman (2001:26) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah

membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Dari pengertian yang telah dikemukakan oleh beberapa para ahli di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktifitas atau interaksi secara langsung untuk membantu, menyiapkan serta mengurus apa yang diperlukan orang lain.

#### **2.4.1 Bentuk Kualitas Pelayanan**

Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001:32) sebagai berikut:

##### **a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Menurut (Parasuraman, 2001:52) hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.



**b. Jaminan (*Assurance*)**

Menurut(Parasuraman, 2001:69), setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

**c. Bukti Fisik (*Tangible*)**

Menurut (Parasuraman, 2001:32), pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan

pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

**d. Empati (*Empathy*)**

Menurut (Parasuraman, 2001:40), setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

**e. Keandalan (*Reliability*)**

Menurut (Parasuraman, 2001:48), setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian,

penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

## **2.5 Pengertian Kependudukan**

Kependudukan sangat erat kaitannya dengan demografi. Demografi sendiri berasal dari bahasa Yunani yaitu “Demos” yang berarti rakyat atau penduduk dan “Grafien” yang berarti menulis. Jadi demografi adalah tulisan – tulisan mengenai rakyat atau penduduk. Menurut Philip M. Hauser dan Duddley Duncan (dalam Mantra, 2000), demografi adalah ilmu yang mempelajari jumlah, persebaran, teritorial, komposisi penduduk dan perubahan serta sebab-sebabnya yang biasa timbul karena kelahiran, kematian, migrasi, dan mobilitas sosial.

Struktur penduduk merupakan aspek yang statis, yang menggambarkan penduduk dari hasil sensus penduduk pada hari sensus tersebut. Data yang didapat pada hari dilakukannya sensus dijadikan sebagai basis perhitungan penduduk. Setelah hari sensus tersebut dilakukan maka struktur penduduk akan berubah dari basis penduduk tadi. Unsur – unsur kependudukan yang dapat merubah stuktur kependudukan tersebut merupakan unsur – unsur yang dinamis yang terdiri dari kelahiran, kematian dan migrasi. Proses perubahan tersebut juga dengan proses dinamis.

Menurut (R. Thomlinson, 1965), analisis kependudukan bertujuan untuk menerangkan informasi dasar tentang distribusi penduduk, karakteristik, dan perubahan-perubahannya. Serta menerangkan sebab-sebab perubahan dari faktor

dasar tersebut dan menganalisa segala konsekuensi yang mungkin terjadi di masa depan sebagai hasil dari perubahan tersebut.

## **2.6 Pengertian Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Definisi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan. Cara kerja dari SIAK untuk mendaftarkan penduduk di tiap kabupaten/kota dari SIAK diakses oleh seorang kepala pusat data dan pusat data pengganti (*disaster recovery center*) yang bertugas di bidang SIAK dan/atau database kependudukan di kabupaten/kota.

Selanjutnya, SIAK diakses untuk memasukkan data-data kependudukan tersebut ke dalam satu pusat data (*data center*) yang dikirimkan ke kepala pusat data di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) provinsi yang membidangi urusan kependudukan dan pencatatan sipil. Tahap terakhir mengirimkannya ke Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. SIAK sebagai sistem yang mengolah data kependudukan dan catatan sipil dari tiap daerah di Indonesia.

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.
- 5) Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

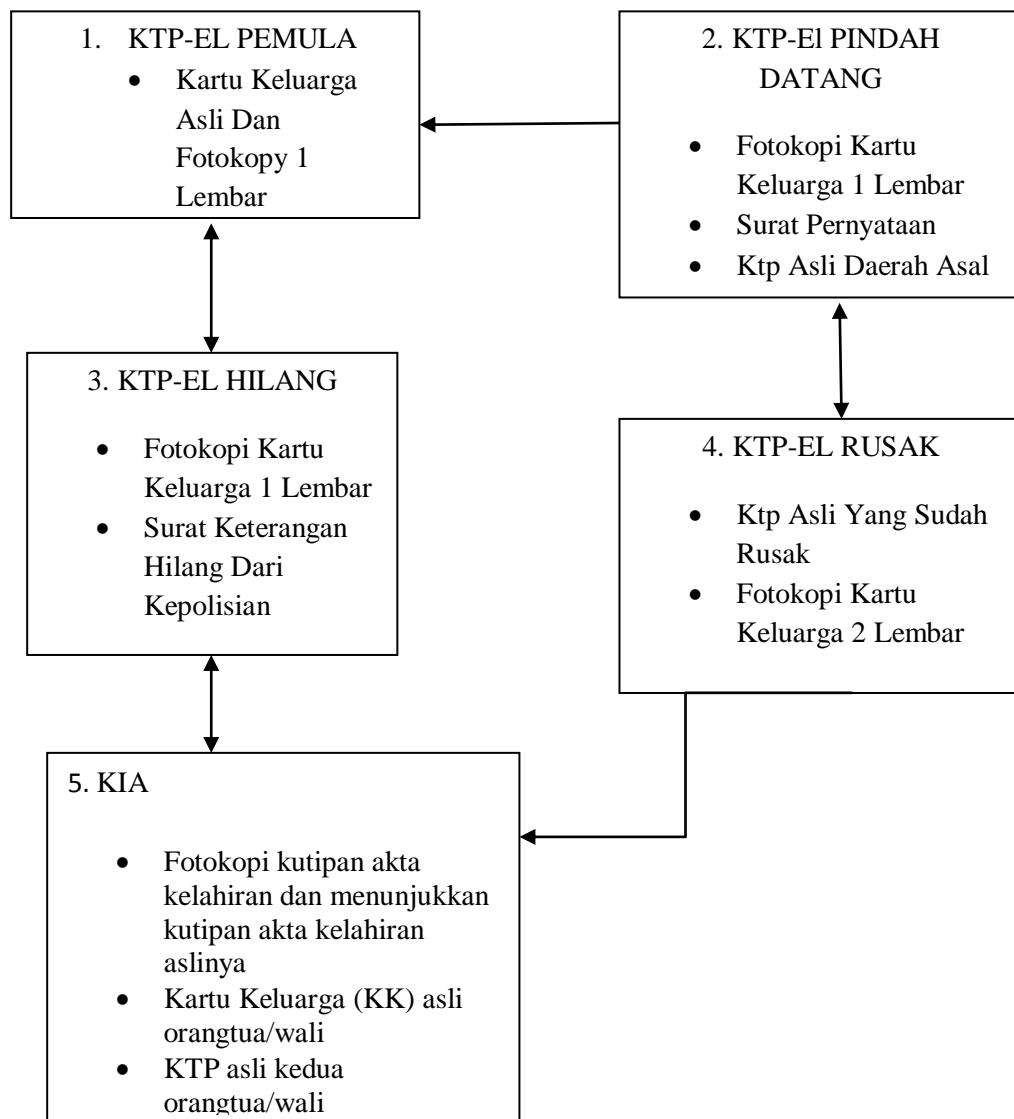
#### **2.6.1 Pelayanan Kependudukan dalam Administrasi Kependudukan**

Kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang. Pada buku pintar kependudukan menurut (Sudjarwo, 2004 : 75), pelayanan administrasi kependudukan diartikan sebagai pelayanan di bidang kependudukan yang diberikan oleh aparat pemerintah dan non pemerintah dari tingkat pusat sampai tingkat desa atau kelurahan, RW dan RT. Pada pelayanan administrasi kependudukan, aparat pemerintah dan non pemerintah memberikan pelayanan misalnya pengurusan izin nikah, permohonan KTP, surat keterangan, dan kartu keluarga, dan surat-surat kependudukan yang lain.

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan KTP-EI baru/pengganti/hilang/rusak, yaitu :

Tabel 2.1

**“Persyaratan Pengurusan administrasi KTP-El dan KIA di Kecamatan Medan Petisah”**



Sumber : Kecamatan Medan Petisah 2021

### **2.6.2 Tujuan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)**

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, mutakhir, dan mudah diakses;
- c) Mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenal tunggal, dengan tahap menjamin kerahasiaan.

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

- 1) Dokumen kependudukan.
- 2) Pelayanan yang sama dalam 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.

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

### **2.6.3 Unsur-Unsur Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)**

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, SIAK merupakan satu kesatuan kegiatan terdiri dari unsur:

- 1) Database, 2) Perangkat teknologi informasi dan komunikasi, 3) Sumber daya manusia, 4) Pemegang hak akses, 5) Lokasi database, 6) Pengelolaan database, 7) Pemeliharaan database, 8) Pengamanan database, 9) Pengawasan database, 10) Data cadangan (*back-up data/disaster recovery centre*), 11) Perangkat pendukung, 12) Tempat pelayanan, 13) Pusat data, 14) Pusat data cadangan 15) Jaringan komunikasi data.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

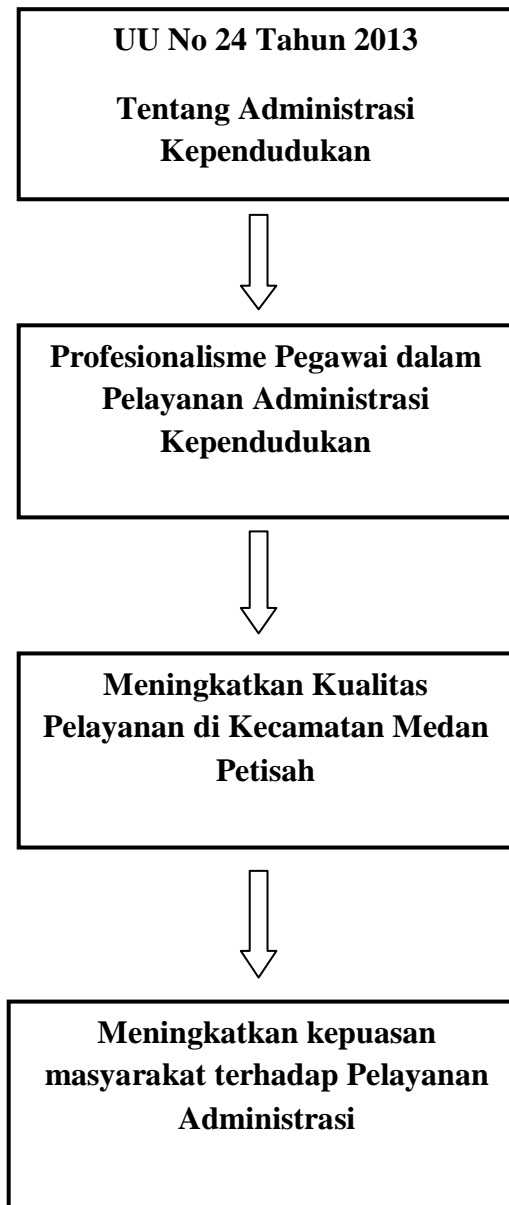
#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan menggunakan metode kualitatif. Adapun definisi menurut para ahli yang mengemukakan tentang penelitian kualitatif seperti menurut Sugiyono (2011:13), Penelitian Kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, tehnik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data dan bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2012:4), mengemukakan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sementara Kirk dan Miller dalam Moleong (2013:4) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

### **3.2 Kerangka Konsep**

Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research* mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah. Oleh karena itu yang menjadi kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar. 3.1****Kerangka Konsep**

### 3.3 Definisi Konsep

Menurut Singarimbun, konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dan jumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu. Untuk memberikan batasan-batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep guna menghindari adanya salah pengertian, maka definisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sesuai dengan kerangka teori yang telah dikemukakan diatas, maka konsep operasional tersebut adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, ketentuan mengenai penertiban dokumen kependudukan bagi petugas khusus yang melakukan tugas keamanan negara diatur dalam Peraturan Menteri.
2. Profesionalisme pegawai sebagai sikap dan perilaku pegawai yang mampu dan handal serta berpengetahuan luas dalam bidangnya diharapkan mampu melakukan pekerjaannya dalam melayani masyarakat banyak sesuai dengan bidang yang digelutinya.
3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan dan juga membantu bagi petugas di jajaran

Pemerintah Daerah khususnya di Kecamatan Medan Petisah dalam menyelenggarakan layanan kependudukan.

4. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **3.4 Kategorisasi**

Menurut Moleong (2006:252) kategorisasi berarti penyusunan kategori. Kategori adalah salah satu tumpukan yang disusun atas dasar fikiran, intuisi, pendapat, atau kriteria tertentu. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah:

- a. Adanya tujuan, kualitas suatu keahlian dan kewenangan;
- b. Adanya pencapaian kerja dalam melaksanakan tugas;
- c. Adanya kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan;
- d. Adanya penilaian kerja dilakukan untuk menilai pelaksanaan tugas pegawai.

### **3.5 Informan atau Narasumber**

Untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan, maka peneliti membutuhkan narasumber sebagai orang yang akan memberikan informasi yang dibutuhkan, serta menjalin kerja sama dengan peneliti.

Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah :

1. Nama : M.Agha Novrian S. STP,M.Si  
Umur : 37 Tahun  
Jabatan : Kepala Camat Kecamatan Medan Petisah
2. Nama : Hj. Hariani Lubis, SE  
Umur : 57 Tahun  
Jabatan : Sub Bagian Umum Kecamatan Medan Petisah
3. Nama : Nila Kesuma Matondang, S.STP,MSP  
Umur : 30 Tahun  
Jabatan : Operator SIAK Kecamatan Medan Petisah
4. Nama : Meidy  
Umur : 30 Tahun  
Jabatan : Masyarakat Kecamatan Medan Petisah
5. Nama : Ferina Mahira  
Umur : 28 Tahun  
Jabatan : Masyarakat Kecamatan Medan Petisah

### **3.6 Teknik Pengumpulan data**

Menurut Sugiyono (2011:308), teknik pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingannya data dapat dikumpulkan pada settingan alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dijalan, dan lain-lain. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

### 1. Metode Observasi

Metode pengumpulan data kualitatif salah satunya dengan cara observasi. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Menurut Hadi dalam Sugiyono (2011:196), mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

### 2. Metode Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

### 3. Metode Dokumentasi

Selain observasi dan wawancara, para peneliti kualitatif dapat juga menggunakan berbagai dokumen dalam menjawab pertanyaan terarah. Apabila tersedia dokumen-dokumen ini dapat menambah pemahaman atau informasi untuk penelitian.

## **3.7 Teknik Analisa Data**

Menurut Sugiyono (2010: 335), yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara

mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Data yang diambil berdasarkan fakta-fakta yang ada, sehingga memberikan gambaran mengenai profesionalisme pegawai pelayanan kependudukan berbasis aplikasi SIAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun tahap-tahap untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**a) Reduksi Data**

Menurut Sugiyono (2010: 338). Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dan membuang hal yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

**b) Penyajian Data**

Menurut Amailes dan Huberman (Sugiyono, 2010: 341) yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks dan naratif. Pada tahap ini peneliti menyajikan data-data yang telah direduksi ke dalam laporan secara sistematis.



### **c) Penarikan Kesimpulan**

Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2010: 345) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan.

### **3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah yang dimana penelitian akan dilakukan. Menurut Moleong (2013:128), cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian ialah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan dengan mempelajari serta mendalami fokus serta rumusan masalah penelitian, untuk dapat melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan maka peneliti pun harus menjajaki turun lapangan.

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertempat di Kecamatan Medan Petisah di Jalan Iskandar Muda No. 270 A Medan dari bulan april s/d mei. Adapun alasan pemilihan lokasi tersebut karena merupakan lokasi yang secara langsung berhubungan dengan objek penelitian yang digunakan sebagai sumber untuk memperoleh data yang diharapkan.

### **3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian**

#### **3.9.1 Sejarah Terbentuknya Kecamatan Medan Petisah**

Dasar pembentukan kecamatan Medan Petisah adalah peraturan pemerintah No. 50 Tahun 1991 Tentang Pembentukan beberapa kecamatan di Sumatera Utara termasuk 8 (delapan) kecamatan pemekaran di Kotamadya Medan Tingkat II Medan. Kecamatan Medan Petisah menurut sejarah berawal dari pabrik es yang terletak di Jalan S. Parman dengan nama “Sari Petojo Es” pada tahun 1960-an, yang memproduksi es batangan (es balok) yang dikemas di dalam peti. Seiring dengan berjalannya waktu, masyarakat pada waktu itu menyebutnya dengan “Peti Basah” sehingga berubah menjadi “Petisah” hingga sekarang. Kecamatan Medan Petisah terdiri dari 7 (tujuh) kelurahan dan 69 (enam puluh sembilan) lingkungan.

#### **3.9.2 Visi dan Misi Kecamatan Medan Petisah**

Visi adalah suatu pandangan jauh tentang perusahaan, tujuan – tujuan perusahaan dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut pada masa yang akan datang. Visi tidak dapat dituliskan secara lebih jelas menerangkan detail gambaran sistem yang ditujunya, dikarenakan perubahan ilmu serta situasi yang sulit diprediksi selama masa yang panjang tersebut. Berdasarkan pengertian di atas, maka visi dari Kantor Camat Medan Petisah adalah **“Menjadi Kecamatan Multicultural Yang Berbasis Pelayanan Terpadu, Sinergi, Professional dan Akuntabel.”**

Misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga dalam usaha mewujudkan Visi. Misi perusahaan adalah tujuan dan alasan mengapa perusahaan itu ada. Misi juga akan memberikan arah sekaligus batasan proses pencapaian tujuan. Agar tujuan organisasi dapat terwujud dan berhasil dengan baik, diharapkan seluruh aparatur dan pihak – pihak yang berkepentingan dapat mengenal instansi pemerintah daerahnya dan mengetahui fungsi pokok serta program – programnya serta hasil yang akan diperoleh diwaktu yang akan datang.

Agar visi tersebut dapat diwujudkan maka rumusan misi Kantor Camat Medan Petisah adalah:

1. Menyiapkan sarana dan sistem pelayanan yang terpadu.
2. Menciptakan iklim yang kondusif bagi hubungan internal dan eksternal.
3. Mewujudkan aparatur yang memiliki kompetensi, integritas dan responsif.
4. Mewujudkan pelayanan yang memiliki standard dan transparan.

### **3.9.3 Geografis**

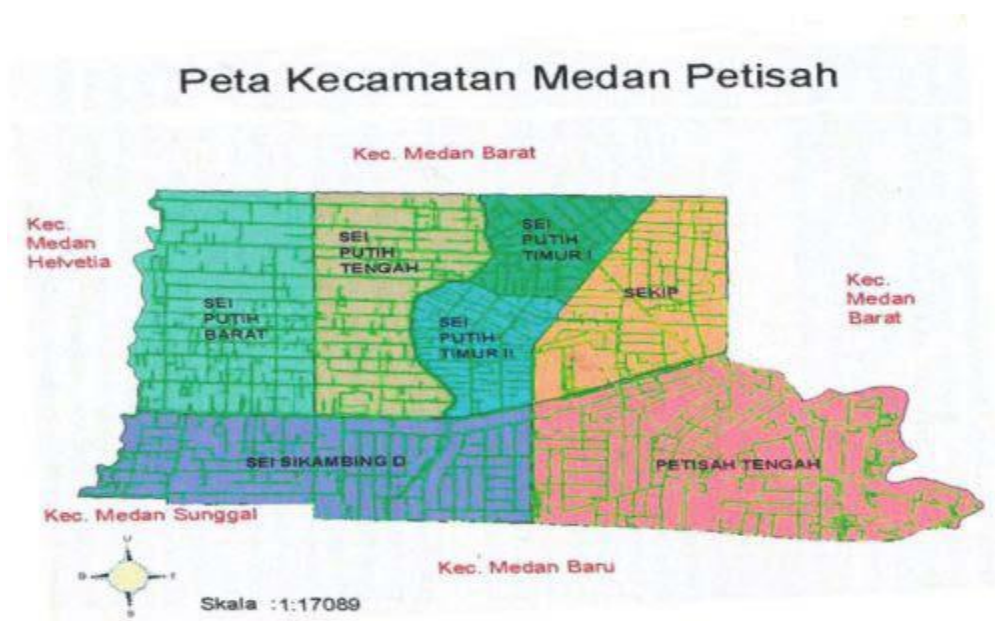
Kecamatan Medan Petisah terletak di Pusat Kota Medan dengan batas-batas sebagai berikut:

- a. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Medan Helvetia
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Medan Barat
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Medan Baru

d. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Medan Barat

**Gambar 3.2**

**Peta Kecamatan Medan Petisah**



Sumber: <http://medanpetisah.pemkomedan.go.id/wp-content/uploads/2014/06/peta-500x375.jpg>

Adapun luas wilayah Kecamatan Medan Petisah adalah 6,82 km<sup>2</sup> dimana Kelurahan Petisah Tengah adalah Kelurahan terluas yaitu 127 Ha dan memiliki lingkungan terbanyak yaitu 16 lingkungan, dengan rincian luas masing-masing Kelurahan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 3.1****Luas masing-masing kelurahan**

<b>NO</b>	<b>KELURAHAN</b>	<b>LUAS (HA)</b>	<b>JUMLAH LINGKUNGAN</b>	<b>KODE POS</b>
1	Petisah Tengah	127	16	20112
2	Sekip	61	11	20113
3	Sei Sikambing D	91	12	20119
4	Sei Putih Barat	98	11	20118
5	Sei Putih Tengah	50	7	20118
6	Sei Putih Timur I	32	5	20118
7	Sei Putih Timur II	34	7	20118
Jumlah		493	69	

Sumber : Kecamatan Medan Petisah 2021

### **3.9.4 Demografi Kecamatan Medan Petisah**

Pada tahun 2020, Kecamatan Medan Petisah mempunyai penduduk sebesar 71.844 jiwa. Luasnya adalah 6,82 km<sup>2</sup> dan kepadatan penduduknya adalah 10.534 jiwa/km<sup>2</sup>.

- **Etnis**

Sebagai salah satu kecamatan di Kota Medan, suku penduduk di kecamatan ini cukup beragam. Suku Melayu Deli, Batak, Tionghoa, dan Jawa merupakan suku yang paling banyak di kecamatan ini. Selain itu, ada juga suku lain seperti Minang, Aceh, Sunda, India, Nias, Pesisir, Bugis dan lainnya.

- **Agama**

Berdasarkan data Kementerian Dalam Negeri Tahun 2020, penduduk Kecamatan Medan Petisah sangat beragam dalam agama yang dianut. Adapun persentasi penduduk Kecamatan Medan Petisah berdasarkan agama yang dianut ialah, yang memeluk agama Islam sebanyak 46,65%, kemudian Kristen sebanyak 28,79%, dimana Protestan 26,10% dan Katolik 2,69%. Pemeluk agama Buddha sebanyak 22,42%, Hindu 2,13% dan sebagian kecil lainnya Konghucu dan kepercayaan lainnya 0,01%. Sementara untuk rumah ibadah, terdapat 35 Masjid, 33 Gereja, dan 17 Vihara.

### **3.9.5 Pemerintahan Kecamatan Medan Petisah**

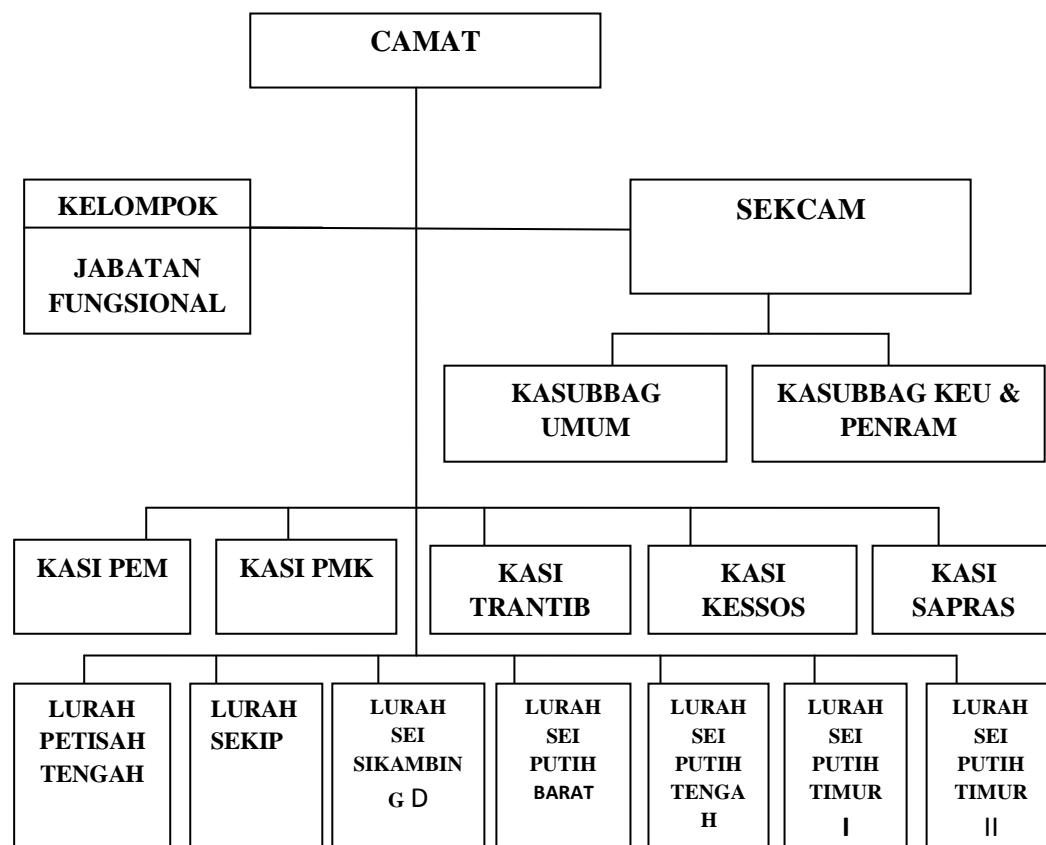
Dasar pembentukan Kecamatan Medan Petisah adalah Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1991 tanggal 07 September 1991 tentang Pembentukan beberapa Kecamatan di Sumatera Utara termasuk 8 Kecamatan pemekaran di Kotamadya Medan Tingkat II Medan. Adapun Kantor Camat Medan Petisah diresmikan pada tanggal 02 September 1992 oleh Gubernur Sumatera Utara Raja Inal Siregar, dimana wilayah Kecamatan Medan Petisah

yang dulunya merupakan bagian dari Kecamatan Medan Baru dan Kecamatan Medan Barat.

### 3.9.6 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Petisah

Gambar 3.3

#### Struktur Organisasi Kecamatan Medan Petisah



Sumber : Kecamatan Medan Petisah 2021

### 3.9.7 Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 56 Tahun 2010 tentang rincian tugas pokok dan fungsi Kecamatan Medan Petisah adalah sebagai berikut:

- **Camat**

Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah yang dipimpin oleh Camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

- **Tugas Pokok :**

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

- **Fungsi :**

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan; dan



7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan.

- **Sekretariat**

Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat lingkup kesekretariatan yang meliputi pengelolaan administrasi umum, keuangan dan penyusunan program serta fasilitasi pengoordinasian penyusunan kebijakan dan pelaksanaan tugas kecamatan.

- Tugas Pokok :

Sekretariat Kecamatan dipimpin oleh seorang Sekretaris Kecamatan, mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Camat.

- Fungsi :

1. Penyusunan rencana, program, dan kegiatan kesekretariatan;
2. Pengkoordinasian penyusunan perencanaan program kecamatan;
3. Pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi kesekretariatan Kecamatan yang meliputi administrasi umum, kepegawaian, keuangan, dan kerumahtanggaan kecamatan;
4. Pengelolaan dan pemberdayaan sumber daya manusia, pengembangan organisasi, ketatalaksanaan.
5. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas kecamatan;
6. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian;
7. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kesekretariatan;

- **Sub Bagian Umum**

Sub Bagian Umum dipimpin oleh Kepala Sub Bagian, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

- **Tugas Pokok :**

Melaksanakan sebagian tugas Sekretariat lingkup administrasi umum.

- **Fungsi :**

1. Penyusunan rencana, program, dan kegiatan sub bagian umum;
2. Penyusunan bahan petunjuk teknis pengelolaan administrasi umum;
3. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi pengelolaan tata naskah dinas, penataan kearsipan, perlengkapan, dan penyelenggaraan kerumahtanggan Kecamatan;
4. Pengelolaan administrasi kepegawaian;
5. Penyiapan bahan pembinaan pengembangan kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian;
6. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian;
7. Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas;
8. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada Sekretaris dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh sekretaris terkait dengan tugas dan fungsinya.

- **Sub Bagian Keuangan**

Sub Bagian Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

- Tugas Pokok :

Melaksanakan sebagian tugas Sekretariat lingkup pengelolaan administrasi keuangan.

- Fungsi :

1. Penyusunan rencana, program, dan kegiatan Sub Bagian Keuangan;
2. Penyusunan bahan petunjuk teknis pengelolaan administrasi keuangan;
3. Pengelolaan administrasi keuangan yang meliputi kegiatan penyusunan rencana, penyusunan bahan, pemrosesan, pengusulan dan verifikasi;
4. Penyiapan bahan/pelaksanaan koordinasi pengelolaan administrasi keuangan;
5. Penyusunan laporan keuangan Kecamatan;
6. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian;
7. Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas;
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- **Sub Bagian Penyusunan Program**

Sub Bagian Penyusunan Program dipimpin oleh Kepala Sub Bagian, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

- **Tugas Pokok :**

Melaksanakan sebagian tugas Sekretariat lingkup penyusunan program dan pelaporan.

- **Fungsi :**

1. Penyusunan rencana, program, dan kegiatan Sub Bagian Penyusunan Program;
2. Pengumpulan bahan petunjuk teknis lingkup penyusunan rencana dan program kecamatan;
3. Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program kecamatan;
4. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian;
5. Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas;
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- **Seksi Tata Pemerintahan**

Seksi Tata Pemerintahan dipimpin oleh Kepala Seksi, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat.

- **Tugas Pokok :**

Melaksanakan sebagian tugas pokok Camat lingkup tata pemerintahan

- **Fungsi :**

1. Penyusunan rencana, program, dan kegiatan Seksi Tata Pemerintahan;

2. Penyusunan petunjuk teknis lingkup tata pemerintahan;
3. Penyiapan bahan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kelurahan;
4. Penyiapan bahan pembinaan dan koordinasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan;
5. Penyiapan bahan koordinasi pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi negara, dan kesatuan bangsa;
6. Penyiapan bahan pembinaan dibidang keagrariaan;
7. Pelaksanaan proses pelayanan administrasi kependudukan;
8. Pelaksanaan kegiatan pencatatan monografi kecamatan dan kelurahan;
9. Pelaksanaan proses pelayanan administrasi lainnya lingkup tata pemerintahan;
10. Pemantauan pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan;
11. Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas;
12. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- **Seksi Pemberdayaan Masyarakat**

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat.

- Tugas Pokok :

Melaksanakan sebagian tugas pokok Camat lingkup pemberdayaan masyarakat.

- Fungsi :

  1. Penyusunan rencana, program, dan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat.
  2. Penyusunan bahan dan petunjuk teknis lingkup pemberdayaan masyarakat;
  3. Penyiapan bahan pembinaan terhadap kegiatan pemberdayaan masyarakat (LPM), Lembaga Perekonomian, Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah;
  4. Pelaksanaan proses pelayanan masyarakat lingkup pemberdayaan masyarakat;
  5. Penyiapan bahan koordinasi dalam penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat;
  6. Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas;
  7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- **Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum**

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dipimpin oleh Kepala Seksi, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat.

- Tugas Pokok :

Melaksanakan sebagian tugas Camat lingkup ketentraman dan ketertiban umum.

- Fungsi :

  1. Penyusunan rencana, program, dan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
  2. Penyusunan petunjuk teknis lingkup Ketentraman dan Ketertiban Umum;
  3. Penyiapan bahan pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pengamanan, dan penertiban terhadap pelanggaran peraturan daerah dan peraturan perundang-undangan lainnya di wilayah Kecamatan;
  4. Penyiapan bahan pelaksanaan pembinaan polisi pamong praja, pertahanan sipil, dan perlindungan masyarakat;
  5. Membantu pelaksanaan pengawasan terhadap penyaluran bantuan dan pengamanan akibat bencana alam dan bencana lainnya;
  6. Pelaksanaan proses pelayanan masyarakat lingkup ketentraman dan ketertiban umum;
  7. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas;
  8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- **Seksi Kesejahteraan Sosial**

Seksi Kesejahteraan Sosial dipimpin oleh Kepala Seksi, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat.

- **Tugas Pokok :**  
Melaksanakan sebagian tugas pokok Camat lingkup kesejahteraan sosial.
- **Fungsi :**
  1. Penyusunan rencana, program, dan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial;
  2. Penyusunan petunjuk teknis lingkup Kesejahteraan Sosial;
  3. Penyiapan bahan pembinaan Kesejahteraan Sosial;
  4. Pelaksanaan proses pelayanan masyarakat lingkup Kesejahteraan Sosial;
  5. Penyiapan bahan koordinasi dalam penyelenggaraan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kepemudaan, kebudayaan, olahraga, kesehatan masyarakat, dan kesejahteraan sosial lainnya;
  6. Membantu pelaksanaan tugas-tugas penanggulangan bencana alam dan bencana lainnya;
  7. Penyiapan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas;
  8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- **Seksi Sarana dan Prasarana**

Seksi Sarana dan Prasarana dipimpin oleh Kepala Seksi, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris.



- **Tugas Pokok :**

Melaksanakan sebagian tugas pokok Camat lingkup Sarana dan Prasarana.

- **Fungsi :**

1. Perencanaan program dan kegiatan Seksi Sarana dan Prasarana Wilayah dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja Kecamatan untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
2. Penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup Sarana dan Prasarana;
3. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, penegakan kedisiplinan Pegawai ASN dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup Seksi Sarana dan Prasarana;
4. Penyusunan bahan pelaksanaan kegiatan normalisasi drainase/parit jalan lingkungan yang lebar jalannya kurang dari 3 (tiga) meter.
5. Penyusunan bahan pelaksanaan kegiatan pembersihan lubang air dari badan jalan ke drainase;
6. Penyusunan bahan pelaksanaan pembersihan sampah lingkungan sampai ke tempat pembuangan sampah (TPS)
7. Pelaksanaan pemantauan, pendataan, dan pelaporan fasilitas sarana dan prasarana umum yang tidak berfungsi;
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- **Kelompok Jabatan Fungsional**

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok Kecamatan sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Penyajian Data**

Dalam bab ini membahas dan menyajikan data yang diperoleh selama penelitian dilapangan dengan cara pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh melalui komunikasi langsung bersama para narasumber yang berwenang untuk menjawab pertanyaan yang kemudian ditarik kesimpulan. Analisis data ini berfokus pada Kecamatan Medan Petisah. Sumber data dalam penelitian ini ada 5 (lima) orang dari pihak Kecamatan Medan Petisah.

Untuk mendukung pengelolaan data, selain data primer maka data sekunder juga sangat membantu menjelaskan hasil wawancara terutama yang terkait dengan karakteristik jawaban narasumber.

#### **4.2 Deskripsi Hasil Wawancara**

Berdasarkan data yang disimpulkan melalui wawancara terhadap narasumber, selanjutnya dapat diperoleh data yang berhubungan erat dengan kategorisasi.

##### **4.2.1 Adanya tujuan , kualitas suatu keahlian dan kewenangannya**

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Senin, 14 Juni 2021 dengan Bapak M.Agha Novrian S. STP,M.Si selaku Camat di Kecamatan Medan Petisah menyatakan bahwa SIAK merupakan sebuah kebijakan baru yang

dibuat oleh Pemerintah dan sudah pasti ditujukan untuk mengatasi semua masalah-masalah dibidang kependudukan, hingga terciptalah suatu suasana tertib administrasi.

Tahapan implementasi SIAK dari sosialisasi yang dilakukan dinas kepada masyarakat. Sosialisasi ini bertujuan agar masyarakat mengetahui apa yang menjadi tujuan diadakannya SIAK, dan berbagai informasi lainnya. Setelah itu masyarakat siap untuk mengisi formulir atau blanko data kependudukan yang telah disediakan dari dinas, dan pemrosesan data tersebut untuk kemudian diinput ke dalam pusat data kependudukan dan kemudian dihasilkan data yang sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat.

Dan tentunya di dalam suatu organisasi terutama di Kecamatan Medan Petisah sudah pasti mempunyai tujuan agar terlaksana pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat dengan adanya sistem SIAK ini, didukung juga oleh kualitas pegawai yang ada di Kecamatan Medan Petisah. Sebelum adanya SIAK terkadang banyak juga masyarakat yang mengeluh akan lamanya waktu dalam memproses suatu dokumen.

Sejauh ini pelaksanaan SIAK di Kecamatan Medan Petisah terpantau berjalan dengan baik, meskipun terkadang tentu saja ada hambatan-hambatannya. Karena sosialisasi yang diberikan pemerintah juga belum sepenuhnya merata ke seluruh masyarakat. Bahkan masih banyak juga masyarakat yang belum mengetahui program SIAK sehingga masyarakat tidak terlalu berpartisipasi dalam pelaksanaan program tersebut.

Untuk tercapainya sebuah tujuan dapat dilihat dari cara pegawai melayani masyarakat tersebut, apakah sudah baik atau belum. Karena kemampuan pemberi pelayanan atau pegawai harus didukung oleh kelengkapan sumber daya teknologi seperti dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana yang memenuhi syarat dan kualitas. Maka dari itu diharapkan dapat terlaksananya pemberian pelayanan kepada masyarakat baik dari segi substansial maupun dari segi teknis. Dapat dilihat dari ketersediaan peralatan (sarana dan prasarana) yang digunakan selama proses pelaksanaan SIAK telah ada dan dalam kondisi yang baik.

Diterapkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pemerintah membentuk Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) yang berada di setiap Kecamatan. Tugas utama TPDK adalah untuk memberikan pelayanan penerbitan KTP dan KK dengan menggunakan program SIAK yang sudah terhubung online dengan database yang ada di Dinas. TPDK dibentuk untuk memberikan kemudahan bagi warga untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus mendatangi Dinas

Sehubungan dengan sikap profesionalisme pegawai, itu sangat perlu agar pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan tepat waktu semisal dalam membuat KTP, KK dan yang lainnya. Jadi KTP yang dulu waktunya lebih lama siap, sekarang sudah bisa diambil dengan kurun waktu kurang lebih seminggu. Begitu juga dengan pembuatan KK sudah bisa diambil kurang lebih 14 hari. Pegawai yang mengoperasikan SIAK tentunya tidak asal-asalan, karena pegawai yang mengoperasikan SIAK harus bisa mengoperasikan perangkat komputer dengan

melakukan BIMTEK atau pelatihan khusus untuk melaksanakan tugas. Maka dari itu perlu menempatkan pegawai dengan keahliannya masing-masing agar hasilnya sesuai dengan yang diinginkan.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin, 14 Juni 2021 dengan Ibu Nila Kesuma Matondang, S.STP,MSP sebagai Operator Siak Kecamatan Medan Petisah menyatakan bahwa tujuan dengan adanya program SIAK tentunya mempermudah pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, melakukan pekerjaan yang sesuai dengan prosedur dan membuat masyarakat puas dari segi pelayanan adalah salah satu misi Kecamatan Medan Petisah dalam mewujudkan tujuannya.

Tetapi tidak semua operator Siak harus Sarjana Informasi dan Komunikasi untuk mengelola SIAK, yang penting sudah mampu mengoperasikan dan mengelola SIAK apalagi sebelumnya ada BIMTEK pelatihan khusus untuk pengelolaannya. Jadi sudah mampu dan ahli untuk mengelola Siak. Sebagai operator SIAK selalu berusaha untuk membantu masyarakat dengan baik dan secepat mungkin.

Terkadang ada saja tentunya hambatan-hambatan dalam mengoperasikan SIAK. Banyak masyarakat yang belum paham dan sadar akan pengurusan dokumen kependudukan. Hal ini terlihat dari banyaknya masyarakat yang belum tahu kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengurus suatu dokumen sehingga seringkali itu menghambat kelancaran pelayanan oleh petugas

operator. Dan terkadang saat akan melakukan perekaman data terkadang jaringan tidak tersambung ke pusat, dan menghambat sistem pelaksanaan SIAK.

Berdasarkan hasil wawancara tentang Kategorisasi yang pertama diantara Bapak M.Agha Novrian S. STP,M.Si selaku Camat di Kecamatan Medan Petisah dengan Ibu Nila Kesuma Matondang, S.STP,MSP sebagai Operator SIAK Kecamatan Medan Petisah relatif sama karena terdapat persamaan pendapat menyangkut dengan tujuan pelaksanaan SIAK di Kecamatan Medan Petisah untuk mempermudah melayani masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dalam pelayanan tersebut.

SIAK bisa menjadi solusi dari berbagai permasalahan kependudukan yang ada dan sebelum mengoperasikan SIAK para pegawai tentunya diseleksi terlebih dahulu untuk dapat menciptakan kinerja pegawai yang berkualitas meskipun terkadang ada saja hambatan-hambatan yang dihadapi baik dari operator maupun dari masyarakat yang sebagian belum sepenuhnya mengerti program Siak karena sosialisasi dari pemerintahan yang belum merata. Dan hambatan dalam pelaksanaan SIAK adalah pengiriman berkas melalui jaringan internet yang lambat, mengingat bahwa program SIAK dilaksanakan dengan menggunakan jaringan internet.

#### **4.2.2 Adanya pencapaian kerja dalam melaksanakan tugas**

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Senin, 14 Juni 2021 dengan Bapak M.Agha Novrian S. STP,M.Si selaku Camat di Kecamatan Medan Petisah menyatakan bahwa dalam mewujudkan pencapaian kerja yang

baik tentunya harus memiliki sumber daya manusia yang ahli dalam bidang pekerjaannya, sumber daya manusia itu merupakan faktor yang paling penting dalam suatu organisasi karena sumber daya memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya. Apapun bentuk serta tujuannya, institusi dibuat berdasarkan visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaannya misinya dikelola oleh manusia.

Mau bagaimana pun majunya sebuah teknologi, berkembangnya informasi, namun jika tanpa sumber daya manusia, maka akan sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuan tersebut. Kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya salah satu elemen penting yang turut menentukan terwujudnya suatu perusahaan yang baik. Suatu perusahaan perlu menciptakan kinerja karyawan yang tinggi sebab dengan tingginya kinerja karyawan akan membuat perusahaan menjadi maju dan berkembang.

Di Kecamatan Medan Petisah ini sumber daya manusia yang diperlukan untuk mengoperasikan SIAK adalah mereka yang ahli dalam bidang komputer karena akan dijadikan sebagai operator atau tenaga ahli komputerisasi. Maka operator yang ada mendapat pelatihan khusus berupa BIMTEK yakni bimbingan teknis mengenai pengelolaan siak. Melalui BIMTEK, operator diberikan pelatihan khusus mengenai SIAK, cara mengoperasikannya dan menjalankan SIAK agar tercapai hasil pekerjaan yang memuaskan dan pengelolaan SIAK menjadi lebih efektif.



Sejujurnya tidak semua pelayanan dapat dilaksanakan dengan sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ada. Banyak kendala yang ditemui di lapangan, yang tidak hanya berasal dari pegawai saja tetapi juga berasal dari masyarakat sendiri. Sebagai contoh masyarakat yang ingin mengurus pembuatan KTP, akan tetapi data atau berkas yang diperlukan tidak dapat dilengkapi oleh masyarakat tersebut, sehingga membuat standar pelayanan minimum tersebut tidak dapat diterapkan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Senin, 14 Juni 2021 dengan Ibu Hj. Hariani Lubis, SE sebagai Sub Bagian Umum Kecamatan Medan Petisah menyatakan bahwa pencapaian kerja dari segi sumber daya manusia yang melaksanakan program SIAK tersebut dapat dikatakan baik dan bisa menyelesaikan pekerjaan walaupun terkadang ada saja kendala yang dihadapi. Pengamatan di lapangan juga menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi antar petugas baik dalam satu bidang kerja maupun dengan bidang kerja yang lain terjalin dengan baik sehingga bisa bekerja sama dengan baik.

Tentunya pencapaian kerja di dalam suatu perusahaan perlu diketahui agar bisa meningkatkan kualitas kerja di dalam suatu perusahaan tersebut salah satunya dalam sumber daya manusia yang sangat diperlukan untuk menjalankan program Siak ini. Karena jika sumber daya manusia tidak memadai, sudah pasti program Siak ini dan pekerjaan-pekerjaan yang ada disini tidak dapat dilakukan dengan maksimal. Sebagai operator Siak yang melaksanakan pekerjaan tersebut harus

mengetahui bagaimana cara mengoperasikannya, tidak mungkin asal-asallan dalam mengoperasikannya.

Sumber daya manusia dalam pelaksanaan program pengurusan E-KTP, dan yang lainnya, dimana kompetensi dan keandalan teknis adalah salah satu hal yang sangat diperlukan dalam konteks memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, dibarengi dengan kelengkapan sumber daya teknologi dalam hal ini ketersediaan sarana dan prasarana yang memenuhi syarat dan kualitas dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Pegawai yang bekerja di Kecamatan Medan Petisah ini terpantau dapat melayani masyarakat dengan baik, serta membantu masyarakat melengkapi syarat-syarat dalam menyelesaikan dokumen kependudukan yang diperlukan. Tetapi sebagian masyarakat belum memenuhi persyaratan yang diperlukan dengan lengkap sehingga terkadang menghambat kerja pegawai. Maka dari itu masih tetap terus dilakukan perbaikan agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat. Tentunya pegawai-pegawai di Kecamatan Medan Petisah selalu berusaha agar setiap kekurangan dapat diatasi, dan mengenai sumber daya manusia harus tetap mendapat pelatihan dan penambahan personil yang berkompeten dibidangnya.

Berdasarkan hasil wawancara tentang Kategorisasi yang kedua antara Bapak M.Agha Novrian S. STP,M.Si selaku Camat di Kecamatan Medan Petisah dengan Ibu Hj. Hariani Lubis, SE sebagai Sub Bagian Umum Kecamatan Medan Petisah relatif sama karena terdapat persamaan pendapat menyangkut pencapaian kerja akan terlaksanakan dengan baik jika adanya sumber daya manusia yang

memadai. Sumber daya manusia memerlukan sistem manajemen yang baik agar kinerja perusahaan dapat berjalan dengan optimal. Karena dengan adanya sumber daya manusia yang terorganisir, upaya perusahaan dalam mencapai target organisasi akan menjadi lebih mudah untuk bisa dicapai.

Sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Medan Petisah ini sebelum mengoperasikan SIAK tentunya mendapat pelatihan terlebih dahulu, melalui BIMTEK, operator diberikan pelatihan khusus mengenai SIAK, cara mengoperasikannya dan menjalankan SIAK agar tercapai hasil pekerjaan yang memuaskan dan pengelolaan SIAK menjadi lebih efektif.

#### **4.2.3 Adanya kualitas layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat**

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Senin, 14 Juni 2021 dengan Ibu Nila Matondang, S.STP,MSP sebagai Operator Siak Kecamatan Medan Petisah menyatakan bahwa berusaha agar memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Pegawai disini tentunya dituntut untuk menyelesaikan pekerjaannya secara tepat waktu. Begitupun untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu harus berdasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Dan sudah pasti ada kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan seperti, masih rendahnya tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan, contohnya masih ada warga masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Administrasi lainnya. Dan tentunya ada juga hambatan dari operator yang mengoperasikan program Siak ini.

Dalam melaksanakan proses Siak ini terkadang berjalan lancar dan terkadang berjalan tidak lancar sehingga memerlukan waktu yg lebih lama dari yang ditetapkan sebelumnya. Karena terkadang terdapat kesalahan data penduduk. Pada proses perekaman data e-KTP, operator akan mengkonfirmasi kepada penduduk yang bersangkutan apakah data nya sudah benar atau belum, baru setelah itu perekaman dilanjutkan. Mungkin karena banyaknya jumlah penduduk yang dihadapi dengan kapasitas operator yang terbatas dan proses perekaman hingga larut sore, kelelahan operator terkadang menimbulkan kekeliruan data yang di input.

Maka terkadang proses penerimaan KTP seringkali memakan waktu yang lumayan lama dari yang telah ditentukan sebelumnya. Sebagian masyarakat juga seringkali mengurus KK dan KTP ketika ada keperluan yang mendadak. Sehingga seringkali para pegawai didesak untuk segera menyelesaikan dokumen KK dan KTP lebih cepat dari ketentuan waktu yang berlaku saat ini. Selain meminta untuk cepat, sebagian masyarakat juga sering tidak melengkapi berkas/data yang telah ditentukan. Sehingga berkas harus kami kembalikan untuk dilengkapi terlebih dahulu.

Setelah itu semisal dalam pembuatan KK, yang terpenting datanya lengkap dan pernah diinput di Siak. Tetapi jika tidak lengkap memang harus diinput lagi apalagi kalau tidak punya e-Ktp, jadi harus mengurus e-KTP nya dulu baru bisa dilayani KK nya. Dan dengan adanya Siak ini jika ingin membuat KTP tidak perlu membawa syarat yang banyak, cukup membawa fotocopy KK dan selanjutnya

menunggu dipanggil berfoto untuk pembuatan Ktp. Dan terkadang hambatan yang kerap muncul tidak terkoneksinya jaringan ke Pusat saat perekaman data , sehingga memperlama proses dalam pelaksanaan Siak tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Senin, 14 Juni 2021 dengan Bapak Meidy sebagai masyarakat yang menerima pelayanan Kecamatan Medan Petisah menyatakan bahwa pelayanan yang ada di Kecamatan Medan Petisah sudah cukup baik mulai dari pengurusan KTP dan KK karna pegawai membantu memberikan penjelasan mengenai syarat-syarat lengkap yang harus dibawa untuk mengurus keperluan dokumen kependudukan dan tidak perlu mengeluarkan biaya apapun. Ya walaupun terkadang waktu siapnya tidak sesuai dengan yang di janjikan sebelumnya. Seharusnya usaha peningkatan pelayanan kepada masyarakat harus dikelola secara profesional dan selalu diutamakan yakni menggunakan manajemen kualitas pelayanan agar layanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan bagus dan dipertanggung jawabkan sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan hasil wawancara tentang Kategorisasi yang ketiga antara Ibu Nila Matondang, S.STP,MSP sebagai Operator Siak Kecamatan Medan Petisah dengan Bapak Meidy sebagai masyarakat relatif sama meskipun tidak terlalu sesuai dengan yang diharapkan menyangkut persamaan pendapat mengenai waktu kesiapan suatu dokumen yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan karena adanya hambatan-hambatan yang dihadapi oleh operator SIAK yang tidak diketahui oleh masyarakat yang menerima pelayanan publik tersebut.

Namun, operator SIAK di Kecamatan Medan Petisah selalu berusaha untuk memaksimalkan pekerjaannya agar berjalan dengan baik dan memuaskan masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik dan mencoba memperbaiki kekurangan yang ada. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin tinggi mengingat kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara semakin berkembang. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, adil, transparan, efisien dan efektif.

#### **4.2.4 Adanya penilaian kerja dilakukan untuk menilai pelaksanaan tugas pegawai**

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Senin, 14 Juni 2021 dengan Bapak Meidy sebagai masyarakat yang menerima pelayanan Kecamatan Medan Petisah menyatakan bahwa pegawai yang ada di Kecamatan Medan Petisah ini sudah terbilang baik dengan kondisi pandemi (covid-19) mereka dapat mengubah sistem akses pelayanan kependudukan dengan mudah, dengan mempersingkat waktu tahap ke tahap proses pendataan kependudukan karena dikatakan dengan adanya SIAK proses pengerjaan menjadi lebih cepat dengan estimasi waktu 7 hari dalam kepengurusan KTP dan KK dalam waktu 14 hari meskipun dalam keterbatasan waktu estimasi waktu yang ditetapkan oleh pegawai Kecamatan Medan Petisah terkadang tidak sesuai. Perlu memperhatikan akses-akses pengerjaan seperti jaringan dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya agar tidak ada keterlambatan waktu dalam pengerjaan sehingga tidak

mengecewakan masyarakat, tidak menimbulkan penilaian yang tidak bagus kepada pegawai/staf Kecamatan Medan Petisah.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Senin, 14 Juni 2021 dengan Ibu Ferina Mahira sebagai masyarakat yang menerima pelayanan Kecamatan Medan Petisah menyatakan bahwa pegawai di Kecamatan Medan Petisah ini sudah cukup baik ,dalam pelayanan pegawai bersikap ramah dan sopan karena dengan begitu masyarakat dapat merasakan senang dengan perilaku pelayanan, pelayanan yang diberikan petugas seperti senyum, sapa dan salam untuk penggunaan pelayanan yang datang serta menanyakan keperluan apa yang mereka butuhkan dapat terpenuhi. Sejauh ini Ibu Ferina Mahira cukup puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai di Kecamatan Medan Petisah ini karena dokumen yang diurus sesuai dengan tepat waktu bahkan sudah siap jauh sebelum hari yang ditentukan pegawai.

Berdasarkan wawancara tentang Kategorisasi yang keempat antara Bapak Meidy sebagai masyarakat dengan Ibu Ferina Mahira sebagai masyarakat yang menerima pelayanan publik di Kecamatan Medan Petisah relatif sama karena pelayanan yang mereka rasakan sudah cukup baik karena pegawai memberikan bantuan untuk melengkapi persyaratan dalam mengurus suatu dokumen tetapi ada perbedaan pendapat menyangkut pendapat Bapak Meidy dengan Ibu Ferina Mahira mengenai ketetapan waktu pengerjaan. Pengurusan dokumen Bapak Meidy waktunya tidak sesuai dengan yang ditetapkan sehingga membuat rasa kecewa dan merasa tidak puas, namun pengurusan dokumen Ibu Ferina Mahira

waktunya sesuai dengan yang ditetapkan pegawai sehingga merasa terpuaskan dalam hal pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai.

### **4.3 Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan hasil pengamatan dan hasil wawancara bersama beberapa narasumber/informan yang berada di Kecamatan Medan Petisah. Maka penulis akan memberikan pembahasan pada berikut ini

#### **4.3.1 Adanya tujuan dan kualitas suatu keahlian**

Tujuan adalah suatu penjabaran dari sebuah visi dan misi, merupakan suatu hal yang akan dicapai dan dihasilkan oleh berbagai lembaga dan perusahaan. Tujuan dari usaha ini berupa sebuah target yang memiliki sifat kuantitatif dan juga merupakan sebuah pencapaian dengan ukuran keberhasilan dan kinerja suatu perusahaan.

Menurut Tommy Suprpto, pengertian tujuan adalah pencapaian misi tertentu dan dapat dicapai dalam waktu yang singkat. Tujuan adalah pernyataan tentang keadaan di mana suatu organisasi atau perusahaan ingin mencapai ini dan pernyataan tentang keadaan organisasi di masa depan sebagai upaya bersama untuk itu.

Menurut Goetsch dan Davis (2005), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.



Berdasarkan asumsi yang dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa tujuan merupakan suatu hal yang ingin dicapai dengan cara meningkatkan kualitas kinerja seseorang dalam mencapai tujuan tersebut dan melihat sejauh mana kinerja pegawai dalam mencapai tujuan. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa pelaksanaan SIAK di Kecamatan Medan Petisah terpantau berjalan dengan baik tetapi belum sepenuhnya maksimal. Pelaksanaannya sudah baik, karena pegawai menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang ada meskipun terkadang ada kendala-kendala yang dihadapi. Masyarakat juga masih banyak yang belum mengerti apa itu SIAK, karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah. Sehingga masyarakat juga kurang berpartisipasi dalam pelaksanaan program tersebut.

#### **4.3.2 Adanya pencapaian kerja dalam melaksanakan tugas**

Menurut Marwansyah (2010) kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tujuan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Menganalisis kualitas manajemen sumber daya manusia agar dapat meningkatkan kinerja perusahaannya menjadi lebih baik lagi.

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Menurut Rahardjo (2017:18), menjelaskan pengertian kualitas sumber daya manusia adalah individu-individu atau yang disebut tenaga kerja, karyawan, yang memiliki potensi individu yang bekerja untuk organisasi. Dimana kualitas SDM ditentukan oleh bukan aspek ketrampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja tetapi juga ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya, pengalaman atau kematangannya dan sikapnya serta nilai-nilai yang dimilikinya.

Menurut Widodo (dalam Kharis, 2010:8) sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas manakala mereka mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Apabila karyawan tidak memiliki kualitas yang baik maka akan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan dan akan berdampak pada hasil akhir perusahaan.

Berdasarkan asumsi yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang mendukung dalam mencapai sebuah tujuan organisasi. Karena manusia adalah unsur penggerak dan pelaksana dari kebijakan. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, sumber daya manusia (SDM) di Kecamatan Medan Petisah sudah dapat dikatakan baik, karena mereka dapat melayani dan membantu masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Sumber daya manusia yang diperlukan di Kecamatan Medan Petisah adalah mereka yang ahli komputer karena akan dijadikan operator atau tenaga ahli komputerisasi.

### **4.3.3 Adanya kualitas layanan dalam memenuhi kebutuhan**

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Kasmir (2017:47) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Menurut Rusydi (2017:39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Berdasarkan asumsi yang dikemukakan di atas, kualitas pelayanan yang diberikan pegawai sangat diperlukan untuk mencapai tujuan. Karena kualitas pelayanan dapat dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dapat dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Medan Petisah sudah baik seperti membantu masyarakat

untuk melengkapi dokumen tetapi belum dapat dikatakan maksimal. Karena sebagian ada juga masyarakat yang masih mengeluh mengenai ketidak tepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan tugasnya terkait dokumen kependudukan yang dibutuhkan masyarakat. Padahal tujuan program SIAK yang dibuat oleh pemerintah adalah untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan. Hambatan-hambatan itu seperti, terkadang terdapat kesalahan data penduduk yang membuat ketidak tepatan waktu, dan terkadang koneksi jaringan yang tidak mendukung saat akan melakukan perekaman data.

#### **4.3.4 Adanya penilaian kerja dilakukan untuk menilai pelaksanaan tugas pegawai**

Penilaian kinerja adalah suatu proses kegiatan evaluasi pekerjaan pegawai yang harus dilakukan secara objektif untuk membandingkan hasil kerja pegawai dengan standar kerja yang telah ditetapkan.

Menurut Gary Dessler (2010:322) adalah mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan/atau dimasa lalu relatif terhadap standar prestasinya.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2006:67) hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan asumsi yang dikemukakan di atas, penilaian kerja dapat memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai dalam

perusahaan tersebut. Membantu pegawai mengatasi masalah eksternal dengan penilaian kerja, maka atasan akan mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya hambatan dalam pekerjaan tersebut sehingga atasan dapat membantu mengatasinya. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, di Kecamatan Medan Petisah penilaian pemimpin terhadap kinerja karyawan sudah cukup baik, tentu saja setiap pegawai memiliki hambatan-hambatan dalam pekerjaannya masing-masing tetapi dari segi kerja sama, pegawai sudah cukup mampu untuk berkoordinasi dengan seluruh stakeholder dalam menyelesaikan pekerjaannya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di Kecamatan Medan Petisah, maka dari penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa :

1. Ukuran dan tujuan kebijakan dapat di lihat dari kepuasan pelayanan, berupa pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat. Seperti kemudahan dalam pembuatan KTP, KK dan yang lainnya. Syarat-syarat dalam mengurus dokumen kependudukan pun sudah tidak ribet dan tidak memerlukan biaya. Tujuan dari membangun database kependudukan berbasis komputer, untuk memberikan kemudahan dalam melakukan administrasi kependudukan dan mewujudkan tertib administrasi kependudukan.
2. Pelaksanaan program SIAK sudah terlaksana cukup efektif, mempermudah proses pencarian data penduduk karena sudah berbasis komputerisasi sehingga lebih mudah dan cepat meskipun terkadang masih ada masyarakat yang mengeluh terkait pengurusan dokumen kependudukan yang selesai tidak tepat waktu karena ada kendala-kendala dalam mengoperasikan SIAK. Perbaiki kinerja pegawai

sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

3. Sumber daya manusia menjadi bagian yang paling penting dalam pelaksanaan program SIAK, dimana kompetensi dan keandalan teknis serta pegawai adalah salah satu hal yang sangat diperlukan. Didukung oleh kelengkapan sumber daya teknologi dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dan kualitas dalam konteks pelayanan kepada masyarakat.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis kemudian memberikan beberapa saran yang diharapkan menjadi masukan untuk lebih meningkatkan pengelolaan SIAK pada Kecamatan Medan Petisah, antara lain :

1. Kecamatan Medan Petisah diharapkan dapat melaksanakan sosialisasi rutin mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang berbasis online kepada masyarakat karena sebagian masyarakat belum mengetahui apa itu SIAK.
2. Kecamatan Medan Petisah diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dikelola secara profesional agar kepentingan instansi bisa tercapai.
3. Setiap sumber daya manusia diharapkan mampu menciptakan sinergi dalam melaksanakan tugas hariannya sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif dan pelaksanaan tugas yang lebih efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku:

Anoraga, Panji. 2001. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.

Atep, Adya, Barata. 2003. Dalam Frimayasa. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.

Bogdan & Taylor. 2012. Dalam J. Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Donald. (2011). Dalam Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Fathurrohman, Pupuh. 2007. *Strategi Belajar Mengajar*. Bandung: PT Refika Aditama.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Harsono, 2010. *Perencanaan Kepegawaian*. Bandung: Fokusmedia.

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : Refika Aditama.

Marwansyah, 2010. *Manajemen sumber daya manusia edisi kedua*. Bandung : Alfabeta



Moleong, J, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Moleong, J, Lexy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Kirk, J. & Miller. 2013. Dalam J. Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.

Kunandar. (2007). *Guru Profesional*. Jakarta: Rajawali Pers.

Poewadarmita. (2011). Dalam Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Rusydi. (2017). *Customer Excellence*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Sampara, Lukman. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN PRESS.

Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business*. Edisi 4, Jilid 2. Jakarta: Salemba 4.

Singarimbun, M. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Sinar Grafika, 2014. *Undang-Undang Administrasi Pemerintahan dan Kependudukan*. Jakarta.

Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung alfabeta.

Siagian, Sondang. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Taufiqurokhman, Evi Satsipi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Ciputat: UMJ PRESS 2018.

### **Sumber Lainnya:**

Aminullah. (2018) "Profesionalisme dan kualitas pelayanan (telaah implementasi dalam penyelenggaraan diklat pusdiklat tenaga teknis pendidikan dan keagamaan). *Vol. VI No.1 Jan-Jun 2018, h.2-4*.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dalam Pasal 3. Di akses pada 05 januari 2018 <https://bkpsdm.depok.go.id/?wpdmpro=uu-no-43-tahun-1999-tentang-pokok-kepegawaian>.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. URL jogloabang "*Permendagri 95 Tahun 2019 tentang SIAK*". Diakses pada 01 Juli 2020 <https://www.jogloabang.com/teknologi/permendagri-95-2019-siak?amp>

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. URL jogloabang "*Permendagri 95 Tahun 2019 tentang SIAK*".

Diakses pada 01 Juli 2020 <https://www.jogloabang.com/teknologi/permendagri-95-2019-siak?amp>

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **Data Pribadi**

Nama : Ditania Fadillah  
Tempat/Tgl Lahir : PematangSiantar, 19 Februari 2000  
Npm : 1703100039  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Jln. Pangad No 10.C  
Anak ke- : 4 dari 4 bersaudara

### **Nama Orang Tua**

Ayah : Yusrizal  
Ibu : Ida Astuti Nasution  
Alamat : Jln. Pangad No 10.C

### **Pendidikan Formal**

1. TK Alwashliyah
2. SD Yayasan Perguruan Keluarga
3. SMP Perguruan Taman Siswa
4. SMA Swasta Sultan Agung
5. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Dengan demikian riwayat hidup saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 13 Oktober 2021

Ditania Fadillah



UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : http://www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Nalil Khairiah, S.I.P., M.Pd  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 16 Februari 2021.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Ditania Fadillah  
N P M : 1703100039  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Tabungan sks : 131,0 sks, IP Kumulatif 3,35

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Profesionalisme pegawai dalam pelayanan kependudukan berbasis aplikasi SIAR di Kecamatan Medan Petisah	<i>M</i>
2	Pemberdayaan pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Medan Petisah	
3	Penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan publik di Kecamatan Medan Petisah	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;\*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Jurusan :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 16 Februari 2021.

Ketua,

(Nalil Khairiah, S.I.P., M.Pd)

\*) dilampirkan setelah judul ditandatangan oleh Ketua Jurusan.

Pemohon,

(Ditania Fadillah)

Ditania Fadillah

*048*

*Pembimbing* Capital



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI**  
**DAN PEMBIMBING**

**Nomor : 235/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL.3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **16 Pebruari 2021** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **DITANIA FADILLAH**  
N P M : 1703100039  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2020/2021  
Judul Skripsi : **PROFESIONALISME PEGAWAI DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI SIAK DI KECAMATAN MEDAN PETISAH**

Pembimbing : Drs. H. SYAFRIZAL., M.Si., Ph.D.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL.3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 048.17.0310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 16 Pebruari 2022.**



Ditetapkan di Medan,  
Medan, 10 Rajab 1442 H  
22 Pebruari 2021 M



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.



**UMSU**

Unggul, Cerdas, Terpercaya

Bila mengirim surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 05 Maret 2021

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Ditansa Fadillah  
N P M : 1703100039  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul, Skripsi dan Pembimbing Nomor. 235.../SK/II.3/UMSU-03/F/2021... tanggal 16 Februari 2021 dengan judul sebagai berikut :

Profesionalisme Pegawai dalam pelayanan kependudukan berbasis aplikasi SIAR di Kecamatan Medan Petisah

Pembimbing : Drs. H. Syarifzal, M. Si., Ph. D.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester I s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proopsal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :  
Pembimbing

Drs. H. Syarifzal, M. Si., Ph. D.

Pemohon,

Ditansa Fadillah

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : 293/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Sabtu, 06 Maret 2021  
Waktu : 08.00 WIB s.d. selesai  
Tempat : Online/Daring  
Pemimpin Seminar : Nalli Khairiah, S.I.P., M.Pd.



No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL SKRIPSI
6	DITANIA FADILLAH	1703100039	NALLI KHAIRIAH S.I.P., M.Pd	Drs. H. SYAFRIZAL., M.Si., Ph.D.	PROFESIONALISME PEGAWAI DALAM PELAYANAN KEPENDUD BERBASIS APLIKASI SIAG DI KECAMATAN MEDAN PETISAN
7	FAHRUNNISA NURRIZKY PURBA	1703100042	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	NALLI KHAIRIAH, S.I.P., M.Pd	PENGARUH PEMBINAAN PEGAWAI TERHADAP ETIKA PELAYAN KANTOR KECAMATAN MEDAN BARAT
8					
9					
10					

Medan, 21 Rajab 1442 H  
05 Maret 2021 M







**UMSU**  
 Ujung Cendek Berprestasi  
 Kita mengawal surut ke agar disetujui nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : Utami Dwi Lesari  
 N P M : 1703100048  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
 Judul Skripsi : Kepemimpinan Integritas Lurah dan Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Sawah dan Prasarana Di Desa Rurun Mulyo.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	26 Feb 2021	Bimbingan Proposal Latar belakang	
2.	27 Feb 2021	Bimbingan Kerangka Konsep	
3.	3 Maret 2021	ACC Proposal	
4.	1 April 2021	Bimbingan Draft wawancara	
5.	8 April 2021	ACC Draft wawancara	
6.	9 Juli 2021	Bimbingan Hasil pembahasan	
7.	29 Agustus 2021	Bimbingan tentang Hasil pembahasan kuawarasan	
8.	29 Agustus 2021	Bimbingan tentang kaitan antara Informan 1 dengan yang lain.	
9.	11 September 2021	Bimbingan tentang hasil Pembahasan mengenai kategorisasi.	
10.	14 September 2021	Mengarahkan hasil Revisi bab IV	
11.	6 September 2021	ACC Skripsi	

Medan, 16 September 2021

Dekan  
  
 (Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.P.S.P)

Ketua Jurusan,  
  
 (Andana Mahandika, S.Sos, M.P.S.P)

Pembimbing Utama  
  
 (Drs. H. HAFIZAL, M. Siy Ph. D)



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisp.umsu.ac.id> [fisp@umsu.ac.id](mailto:fisp@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.linkedin.com/company/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

Nomor : 515/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2021  
Lampiran : --  
Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 07 Ramadhan 1442 H  
19 April 2021 M

Kepada Yth : Kepala Balitbang Kota Medan  
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahi  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

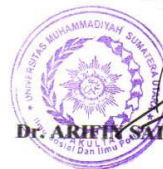
Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **DITANIA FADILLAH**  
N P M : 1703100039  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2020/2021  
Judul Skripsi : **PROFESIONALISME PEGAWAI DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI SIAK DI KECAMATAN MEDAN PETISAH**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.  
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**

Cc : File.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
UPT PERPUSTAKAAN

Alamat : Jalan Kapten Mukhtar Basri No.3 Telp. 6624567 -Ext. 113 Medan 20238  
Website : <http://perpustakaan.umsu.ac.id> Email : [perpustakaan@umsu.ac.id](mailto:perpustakaan@umsu.ac.id)

*Bila menyalah surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya.*

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 913/KET/II.3-AU/UMSU-P/M/2021

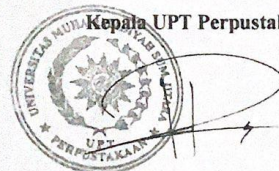
Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

**Nama** : Ditania Fadillah  
**NPM** : 1703100039  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
**Jurusan** : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 05 Muharam 1443 H.  
14 Agustus 2021 M



**Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd**



**PEMERINTAH KOTA MEDAN  
KECAMATAN MEDAN PETISAH**

Jl. Sultan Iskandar Muda No. 270 A Medan – 20112  
Telp. (061) 4562042

Nomor : 070/0452  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Medan, 4 Juni 2021

Kepada Yth :

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu**

**Politik UMSU**

di -

**Medan**

1. Menindaklanjuti Surat Rekomendasi Penelitian dari Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan Nomor : 070/2171/Balitbang/2021 tanggal 22 April 2021 atas nama :

Nama : **Ditania Fadillah**  
N P M : 1703100039  
Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik  
Lokasi : Kecamatan Medan Petisah  
Judul Penelitian : "Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi SIAK di Kecamatan Medan Petisah"  
Lamanya : 2 (Dua) Bulan  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU

2. Dengan ini disampaikan bahwa Camat Medan Petisah tidak keberatan dan memberikan izin kepada yang namanya tersebut diatas untuk melakukan Penelitian, sepanjang mentaati dan mematuhi segala peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi penelitian.
3. Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

  
**M. AGHA NOVRIAN S.STP, M.SI**  
M P @ m b i n a  
Nip. 19841130 200212 1 003

Tembusan :

1. Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan sebagai laporan;
2. Pertinggal.



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI**

Nomor : 1031/UND/II.3-AU/UMSU-03/FF/2021  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Hari, Tanggal : Jumat, 24 September 2021  
 Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai  
 Tempat : Ruang 208-209 FISIP UMSU



Sk-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	UTAMI DWI LESTARI	1703100048	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D	KEPEMIMPINAN INTEGRATIF LURAH DAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN SARANA DAN PRASARANA DI DESA RUKUN MULYO
2	DITANIA FADILLAH	1703100039	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D	PROFESIONALISME PEGAWAI DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI SIAK DI KECAMATAN MEDAN PETISAH
3	EMIL NURSAFITRI	1703100087	Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA RANGKA MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH PADA KANTOR PENGELOLAAN PALAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA
4	NILA PAULZIAH SIREGAR	1603100133	Drs. R. KUSNADI, M.AP	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2006 DALAM RANGKA RETRIBUSI IZIN USAHA BIRO PERALAMAN PARWISATA DI KOTA PADANG SIDEMPUAN
5	MUHAMMAD RIZKY	1703100076	NAILI KHARIRAH, S.IP, M.Pd	H. MUJAHIDDIN, S.Sos., M.SP	Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA NOMOR 3 TAHUN 2014 DALAM RANGKA MENINGKATKAN PERAN MASYARAKAT DALAM PERLINDUNGAN ANAK DI KOTA MEDAN

Notulis Sidang :  
 1. Ditetapkan oleh :  
 Rektor : 10 mhs  
 230520  
 22 September 2021 M

Ditetapkan oleh :  
 Rektor  
 Dr. Muhammad Ridwan, S.H., M.Hum

Ketua,  
 Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP.



Sekretaris  
 Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

Panitia Ujian

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

JUDUL : PROFESIONALISME DALAM PELAYANAN KEPENDULUKAN  
BERBASIS APLIKASI SIAK DI KECAMATAN MEDAN PETISAH

Nama :

Umur :

Jabatan :

**A. Adanya tujuan, kualitas suatu keahlian dan kewenangannya.**

1. Setiap orang dituntut untuk bekerja secara profesional. Apa tujuan yang mendasari hal tersebut?
2. Dalam tujuan yang hendak dicapai, apa saja kendala yang dihadapi pegawai dalam mempertanggung jawabkan kewenangannya?
3. Untuk meningkatkan profesionalisme dalam bekerja, diperlukan program-program yang harus dilaksanakan. Program apa saja yang sudah ada di Kecamatan Medan Petisah?
4. Adanya program-program yang dilaksanakan, sejauh mana pengaruh kualitas kinerja pegawai dalam meningkatkan profesionalisme bekerja?

**B. Adanya pencapaian kerja dalam melaksanakan tugas**

1. Untuk membuat perencanaan yang sudah disusun dapat terlaksana, tindakan apa saja yang sudah dilakukan masing-masing pegawai dalam bekerja?
2. Setiap pegawai mempunyai tugas dan pekerjaan masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi, permasalahan apa saja yang sering timbul dalam hal tersebut?

3. Dalam melaksanakan pekerjaan tentunya ada kelemahan dan kelebihan di suatu organisasi. Apa kelemahan dan kelebihan yang terdapat di Kecamatan Medan Petisah?
4. Di dalam suatu pekerjaan seharusnya memiliki tingkat kerja sama antara pegawai satu dengan pegawai lainnya, untuk membantu sama lain agar tercipta pelayanan yang optimal . Apakah para pegawai di Kecamatan Medan Petisah memiliki kerja sama yang baik?

**C. Adanya kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat**

1. Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, bagaimana cara pegawai di Kecamatan Medan Petisah dalam memberikan kualitas pelayanan dengan baik dan efektif?
2. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik. Jenis-jenis pelayanan publik apa saja yang bisa masyarakat terima di Kecamatan Medan Petisah?
3. Sejauh mana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Medan Petisah yang sudah berjalan hingga saat ini?
4. Kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama, kepuasan ini dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart yang ditetapkan. Apakah standart pelayanan di Kecamatan Medan Petisah sudah terlaksana dengan baik?

**D. Adanya penilaian kerja dilakukan untuk menilai pelaksanaan tugas pegawai.**

1. Dalam melaksanakan tugas yang dikerjakan, kriteria apa saja yang ditetapkan dalam menilai kinerja pegawai saat ini?

2. Kinerja pegawai dapat terlaksana dengan baik jika di dampingi dengan peran kepemimpinan yang mengarahkannya. Bagaimana peran Kepala camat di Kecamatan Medan Petisah untuk menilai masing-masing tugas pegawai?
3. Penilaian prestasi kerja karyawan memiliki beberapa indikator penilaian. Apakah penempatan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan?
4. Masyarakat menjadi peran utama dalam sebuah pelayanan, apakah masyarakat pernah protes/memberikan saran langsung kepada pegawai dalam pelayanan yang diberikannya?