

**EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM INFORMASI  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK)  
DALAM RANGKA MENINGKATKAN TERTIB  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA  
MEDAN**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**AFIFAH MATONDANG**

**NPM 1303100031**

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Afifah Matondang, NPM 1303100031, menyatakan bahwa sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan 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 karya dan tulis saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat atau karya ciplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan si suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diasu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

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

Medan, 12 Maret 2017

Yang menyatakan

Afifah Matondang

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas limpahan rahmat dan taufik serta hidayah-Nya, karena berkat rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan disebabkan oleh terbatasnya kemampuan serta pengalaman yang dimiliki dalam menyelesaikannya. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran guna penyempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih untuk yang paling istimewa Ayahanda (Habibullah) dan Ibunda (Efvrita Sari Siregar) tercinta yang telah memberikan do'a, dukungan serta curahan kasih sayang yang melimpah dan yang tak pernah henti-hentinya memberikan semangat yang luar biasa. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yang penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan tanpa petunjuk, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bapak Drs. Tasrif Syam, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Drs. Zulfahmi Ibnu, M.I.Kom selaku WD I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku WD III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nalil Khairiah, S.IP., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang selalu membimbing penulis dengan meluangkan waktu dan pikiran Bapak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku Dosen Pembimbing II yang selalu membimbing penulis dengan meluangkan waktu dan pikiran Bapak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terkhusus jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara serta kepada seluruh staf Biro FISIP yang telah bekerja keras melayani kami semuanya.
9. Serta buat Bapak Arnanda Taufik selaku yang telah membantu saya dalam mengumpulkan data di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dan kepada seluruh pegawai lainnya yang terlibat.

10. Ucapan terima kasih kepada saudara-saudara saya yang paling saya sayangi, abang saya Zarfani Matondang dan adik saya Khairunnisa Matondang yang selalu mendukung saya pastinya.
11. Spesial ucapan terima kasih kepada Azhari Panjaitan yang selalu ada disaat saya susah ataupun senang dan selalu memberikan saya nasehat serta memotivasi saya dalam segala hal.
12. Sahabat yang selalu ada dalam suka maupun duka Siti Salmah Lubis, Siti Rohanah Siregar dan Fina Arbaiyah Hasibuan.
13. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan saya yang tidak sombong, ramah tamah, rajin menabung Vani Aprillia, Tri Rizki Rahmayani, Rizki Ananda, Jusma Lubis, Irma Yunita, Winda Sartika dan yang tidak bisa disebutkan namanya satu-persatu.
14. Terima kasih juga kepada teman-teman sekelompok PPL saya Rasmina, Sri Padli Anum, Fitri Wahyuni dan yang sekali lagi namanya saya sebutkan Vani Aprillia.
15. Teman-teman seperjuangan dari SMP Dewi Hapsari, Rafita Kusuma Sari dan Risqi Srijayanti.

16. Serta terima kasih kepada seluruh keluarga besar saya yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.

Semoga seluruh bantuan yang telah diberikan kepada penulis akan senantiasa mendapatkan balasan dari Allah SWT. Amin Yarabbal'amin.

Medan, 12 Maret 2017

Afifah Matondang  
1303100031

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM RANGKA MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

**AFIFAH MATONDANG**

**1303100031**

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia, sistem ini meliputi pendataan penduduk dan pencacatan sipil. Sistem ini tidak hanya sebatas dapat merealisasikan pengumpulan data base penduduk, tetapi sekaligus memberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) bagi setiap penduduk, sehingga dapat mengeliminasi terjadinya kepemilikan identitas ganda. Secara teori sistem ini sangat baik, namun dalam pelaksanaannya siak masih belum berjalan secara optimal. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas program siak dalam rangka meningkatkan tertib administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program siak dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Manfaat dari penelitian ini untuk meningkatkan pengetahuan penulis mengenai program siak dan sebagai bahan masukan dan tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Narasumber dalam penelitian ini ada 7 orang, yaitu 4 orang pegawai dan 3 orang masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Dinas tersebut. Hasil dari penelitian ini adalah efektivitas program sistem informasi administrasi kependudukan dalam rangka meningkatkan tertib administrasi kependudukan belum tercapai, karena dalam pelaksanaannya belum maksimal, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan kinerja pegawai di Dinas tersebut, hal ini disebabkan karena ketidaktepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, sehingga proses pengurusan dokumen kependudukan terselesaikan dalam waktu yang cukup lama. selain itu banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait program SIAK dikarenakan kurangnya sosialisasi yang diberikan pihak pemerintah sehingga banyak dari masyarakat terutama di Kota Medan yang belum mempunyai dokumen kependudukan.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Manfaat Penelitian.....	8
D. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b> .....	10
A. Efektivitas.....	10
1. Pengertian Efektivitas.....	10
2. Ukuran efektivitas .....	11
3. Faktor yang mempengaruhi efektivitas .....	13
4. Pengertian efektivitas kerja.....	16
B. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Sistem.....	17
1. Sistem .....	17
2. Sistem Informasi.....	18
3. Administrasi .....	18
4. Administrasi Kependudukan.....	19
5. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan .....	20
C. Tertib Administrasi Kependudukan.....	20

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	22
A. Jenis Penelitian .....	22
B. Kerangka Konsep.....	22
C. Defenisi Konsep.....	23
D. Kategorisasi .....	25
E. Narasumber.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data .....	26
G. Teknik Analisis Data.....	26
H. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
I. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	41
A. Deskripsi Hasil Wawancara .....	41
B. Analisis Hasil Wawancara.....	55
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 01. 3.1 Kerangka Konsep.....	24
Gambar 02. 3.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan .....	31

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	: Pedoman Wawancara
Lampiran III	: Hasil Wawancara
Lampiran IV	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran V	: SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
Lampiran VI	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VII	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VIII	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran IX	: Surat Izin Penelitian Mahasiswa
Lampiran X	: Surat Keterangan Penelitian Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia, sistem ini meliputi pendataan penduduk dan pencacatan sipil. Sistem ini tidak hanya sebatas dapat merealisasikan pengumpulan data base penduduk, tetapi sekaligus memberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) bagi setiap penduduk, sehingga dapat mengeliminasi terjadinya kepemilikan identitas ganda.

Dokumen kependudukan dan catatan sipil antara lain : 1) Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat nomor induk kependudukan, data hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga; 2) Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku diseluruh wilayah NKRI; 3) Akta Kelahiran adalah salah satu dokumen hasil pencatatan kelahiran yang meregistrasi setiap kelahiran sebagai peristiwa penting yang diberikan kepada penduduk yang baru lahir; 4) Akta Kematian adalah salah satu dokumen hasil pencatatan kematian yang meregistrasi setiap kematian sebagai peristiwa penting yang diberikan kepada keluarga penduduk yang melaporkan peristiwa kematian; 5) Akta Nikah adalah salah satu dokumen hasil pencatatan perkawinan yang meregistrasi setiap perkawinan sebagai peristiwa penting yang diberikan kepada

penduduk yang melangsungkan pernikahan; 6) Akta Perceraian adalah salah satu dokumen hasil pencatatan perceraian yang meregistrasi setiap perceraian yang telah ditetapkan oleh Pengadilan sebagai peristiwa penting yang diberikan kepada pasangan penduduk yang bercerai.

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

Sebagai salah satu langkah untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka Pemerintah Pusat dalam hal ini telah menyiapkan suatu sistem yang diberi nama Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ini bertujuan untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan.

Tertib administrasi adalah tertata dan terlaksana dengan rapi, teratur, menurut aturan terhadap seluruh kegiatan kantor dan tata usaha yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan guna memaksimalkan penataan administrasi dalam penyusunan administrasi pemerintah. Pada dasarnya kependudukan merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan, karena penduduk harus menjadi subjek sekaligus

objek pembangunan. Kualitas pembangunan yang baik akan melahirkan sumber daya manusia yang baik.

Tertib administrasi kependudukan tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blangko-blangko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, tapi hendaknya harus tersistem. Artinya mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui atau mengesahkan status kependudukan atau peristiwa yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari.

Pada umumnya banyak masyarakat yang mengeluh akan lambatnya proses pembuatan dokumen. Hal ini menimbulkan banyaknya penduduk yang belum melakukan pendaftaran status kependudukan. Pelayanan terhadap administrasi kependudukan merupakan suatu tuntutan yang tidak bisa diabaikan di zaman globalisasi pada saat sekarang. Tertib administrasi kependudukan serta adanya tuntutan data yang akurat didukung oleh proses pelayanan yang tepat dan cepat saat ini sudah menjadi suatu kebutuhan.

Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dapat menjadi solusi dari berbagai masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengolahan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. Secara teori sistem ini sangat baik, namun dalam pelaksanaannya saat ini SIAK masih belum berjalan secara optimal. Harapan masyarakat dengan adanya program SIAK ini dapat mempermudah dalam proses penyelenggaraan administrasi penduduk, tetapi justru malah

mempersulit masyarakat karena adanya keluhan dari masyarakat tentang prosesnya yang memerlukan waktu cukup lama. Selain itu masih ada ditemukan masyarakat yang memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) lebih dari satu, padahal tujuan dari SIAK ini adalah untuk menetapkan dokumen penduduk yang seragam dengan menggunakan Nomor Identitas Kependudukan (NIK) yang berlaku sebagai pengenal tunggal dengan menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagai sarana penataan tertib administrasi kependudukan.

Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 37 Tahun 2007 bertujuan untuk : 1) Meningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 2) Menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses; 3) Mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenal tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan.

Dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 37 Tahun 2007 dapat disimpulkan bahwa tujuan dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dimaksudkan agar terpenuhinya hak penduduk di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil dalam pelayanan yang profesional serta tersedianya data dan informasi secara akurat dan mudah diakses. Akan tetapi, salah satu dari tujuan tersebut belum terlaksana secara efektif yaitu dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga

dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Salah satunya yaitu proses pembuatan data kependudukan yang memakan waktu cukup lama dan berbelit-belit.

Pada dasarnya setiap pelayanan publik harus memenuhi harapan publik, inilah yang dimaksud pelayanan yang berkualitas. Selama ini pemerintah juga selalu mengumandangkan bahwa aparaturnya pemerintah merupakan abdi masyarakat yang selalu siap untuk melayani kepentingan masyarakat. Maka jelas diketahui bahwa tugas utamanya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan keberhasilan pemerintahan yang baik dalam pendayagunaan aparaturnya negara. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan dalam administrasi kependudukan dan catatan sipil harus ditingkatkan, karena pada kenyataannya hal tersebut masih jauh dari harapan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat

Kota Medan adalah kota yang sebagian besar penduduknya belum sepenuhnya merasakan pelayanan publik dengan baik, terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Masih banyak masyarakat yang sulit mendapatkan tanda bukti kependudukan seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan lain sebagainya. Salah satu contohnya diambil dari data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, hanya 35% warga Sumatera Utara yang memiliki Akta Kelahiran. Seperti halnya di Kota Medan, dari 2.477.061 penduduk, yang belum memiliki Akta Kelahiran mencapai 1.703.195 penduduk,

jadi hanya 773,866 penduduk yang memiliki Akta Kelahiran. Sehingga jelas terlihat bahwa masih banyak warga Kota Medan yang belum memiliki Akta Kelahiran. Ini dikarenakan pelaksanaan administrasi kependudukan di Kota Medan belum efektif, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mendaftarkan diri dalam pengurusan administrasi kependudukan. ([beritaterdepansatu.blogspot.co.id/2016/10/data-dari-dispendukcapil-kota-medan.html?m=1](http://beritaterdepansatu.blogspot.co.id/2016/10/data-dari-dispendukcapil-kota-medan.html?m=1)).

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) diatur dalam Undang-Undang (UU) No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Keputusan Presiden (Keppres) No. 88 Tahun 2004 tentang pengelolaan Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden (Perpres) No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta Peraturan Pemerintah (PP) No. 37 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan.

Pencatatan data penduduk suatu daerah yang melalui sistem informasi administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten dan kota dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa dan kelurahan sebagai awal dari pendataan penduduk disuatu daerah. Selanjutnya data-data tersebut akan disimpan kedalam satu basis data yang terintegrasi secara nasional melalui jaringan internet. Sehingga data-data tersebut menjadi sumber basis data kependudukan secara nasional yang selanjutnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat.

Ketepatan dan ketersediaan data-data tentang penduduk memegang peran yang sangat penting. Ini menuntut kerja keras para penyelenggara negara mulai dari tingkat pusat sampai kepada tingkat yang paling bawah dalam pengumpulan dan menjamin ketersediaan data penduduk yang dibutuhkan dalam rangka dukungan informasi mengenai kependudukan yang baik untuk pihak yang berwenang dalam merumuskan suatu kebijakan di Indonesia.

Di dalam UU No. 24 Tahun 2013 pasal 8 dijelaskan bahwa Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi : 1) Mendaftar Peristiwa Kependudukan dan mencatat Peristiwa Penting; 2) Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; 3) Menerbitkan Dokumen Kependudukan; 4) Mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5) Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; 6) Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “efektivitas program sistem informasi administrasi kependudukan (siak) dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan.”

## **B. Rumusan Masalah**

Perumusan masalah sangat penting untuk suatu penelitian yang berguna untuk menjadikan penelitian yang terarah pada masalah tertentu. Dengan melihat

bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sangatlah penting untuk mengetahui data diri atau sebagai bukti identitas diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku diseluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang diajukan pada penelitian ini adalah bagaimana efektivitas program sistem informasi administrasi kependudukan (siak) dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan.

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas program sistem informasi administrasi kependudukan (siak) dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan penulis mengenai program sistem informasi administrasi kependudukan (siak).
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang sosial melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara.

#### **D. Sistematika Penulisan**

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **BAB II : TINJAUAN TEORITIS**

Pada bab ini berisikan tinjauan pustaka yang menguraikan tentang pengertian efektivitas, ukuran efektivitas, faktor yang mempengaruhi efektivitas, efektivitas kerja, pengertian sistem informasi administrasi kependudukan dan tertib administrasi kependudukan.

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

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian serta deskripsi lokasi penelitian.

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

Pada bab ini berisikan tentang kondisi lapangan atau berupa dokumen-dokumen yang akan dianalisis sehingga penelitian dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang akan diteliti.

##### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini menerangkan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran dan masukan terhadap hasil penelitian.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **A. Efektivitas**

##### **1. Pengertian Efektivitas**

Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketetapan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Efektivitas merupakan suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Siagian (2001:24) memberikan definisi efektivitas yaitu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara langsung ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi terlaksana tidaknya sarana dan prasarana yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin menuju sasaran, berarti semakin tinggi efektivitasnya. Efektivitas kerja dikatakan tercapai apabila telah memenuhi kriteria empat hal di atas yaitu, mulai dari dana, mutu, waktu dan tata cara yang dijalankan.

Sumaryadi (2005:105) menyatakan efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan.

Sigit (2003:2) mengatakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk meraih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut.

Dari pendapat yang dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu taraf sejauh mana tingkat pencapaian tujuan yang dilakukan dengan benar dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada sesuai dengan yang diharapkan.

## **2. Ukuran efektivitas**

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung dari siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang menejer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika hasil usaha atau hasil kerja dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga

menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Siagian (2001:24) kriteria dan ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak adalah sebagai berikut : 1) penjelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran. Sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi; 2) proses analisis dan keputusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan. Artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional; 3) perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan organisasi dimasa depan; 4) penyusunan yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan program-program pelaksanaan yang tepat; 5) tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif; 6) pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai tujuan dan sasarannya; 7) sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Tangkilisan (2005:64) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas yang menyangkut faktor internal dan eksternal organisasi, antara lain : 1) produktivitas organisasi atau output; 2) efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya

menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi; 3) tidak adanya ketegangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi.

Steers (2005:64) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu : 1) produktivitas; 2) kemampuan adaptasi atau fleksibilitas; 3) kepuasan kerja; 4) kemampuan ber laba; 5) pencarian sumber daya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas dapat diukur dari sejauh mana organisasi melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber daya yang ada.

### **3. Faktor yang mempengaruhi efektivitas**

Faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Steers (2005:20) ada empat faktor yaitu : 1) karakteristik organisasi terdiri dari struktur organisasi dan teknologi dalam organisasi; 2) karakteristik Lingkungan, karakteristik organisasi berpengaruh terhadap efektivitas disamping lingkungan luar dan dalam telah dinyatakan berpengaruh terhadap efektivitas. Lingkungan luar yang dimaksud misalnya hubungan dengan masyarakat sekitar, sedangkan lingkungan dalam misalnya karyawan atau pegawai di perusahaan tersebut; 3) karakteristik pekerja, pekerja merupakan sumber data yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada dalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi; 4) kebijaksanaan dan praktek manajemen, kebijaksanaan dan praktek manajemen dapat mempengaruhi atau merintangai pencapaian tujuan, ini tergantung bagaimana kebijaksanaan dan

praktek manajemen dalam tanggung jawab terhadap para karyawan atau organisasi.

Gie (2001:29) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain : 1) waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama, semakin lama tugas dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit; 2) tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada mereka; 3) produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik, demikian pula sebaliknya; 4) motivasi, pimpinan dapat mendorong bawahannya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan; 5) evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan, bantuan dalam informasi kepada bawahannya, harus melaksanakan dengan baik atau tidak; 6) pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terpantau, hal ini dapat memperkecil resiko dalam pelaksanaan tugas; 7) lingkungan tempat tinggal, lingkungan tempat kerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seorang pegawai dalam bekerja; 8) perlengkapan dan fasilitas, suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Tangkilisan (2002:60) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas yaitu : 1) faktor internal, ini meliputi sebagai keseluruhan faktor yang ada dan berkaitan dengan organisasi itu sendiri terdapat sekelompok orang yang melakukan aktivitas kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu, faktor-faktor itu saling mempengaruhi lebih jauh diuraikan pula bahwa terdapat azas-azas penting dalam faktor internal sebagai berikut: (a) departemenisasi, kegiatan menyusun satuan-satuan organisasi; (b) fleksibilitas, keadaan dimana struktur organisasi mudah diubah untuk disesuaikan dengan tuntutan dan kebutuhan yang datangnya dari lingkungan organisasi; (c) rentangan kontrol, terbanyak satuan bawahan langsung yang dapat dipimpin dengan baik oleh atasan; (d) berkelangsungan, kondisi organisasi untuk memberikan dukungan dengan berbagai sumber daya yang dimiliki agar aktivitas organisasi berjalan terus; (e) kepemimpinan, yaitu proses pemerintah dan mempengaruhi agar kegiatan atau pekerjaan yang saling terkait dapat diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi; (f) keseimbangan, satuan-satuan organisasi ditempatkan pada struktur organisasi sesuai dengan perannya; 2) faktor eksternal, mencakup suatu jaringan hubungan-hubungan pertukaran dengan sejumlah organisasi dan melibatkan diri dengan transaksi-transaksi dengan tujuan untuk memperoleh dukungan, mengatasi hambatan, melakukan pertukaran sumber daya, menata lingkungan organisasi yang konduktif dan proses transformasi nilai inovasi maupun norma sosial yang ada.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwasanya proses efektivitas dapat berjalan efektif apabila kemampuan untuk memilih tujuan tepat dan terarah

sehingga kegiatan dapat berjalan relatif singkat. Suatu pelaksanaan kerja tersebut diproses mendekati kepada unsur-unsur dari apa yang dimaksudkan dalam definisi efektivitas itu sendiri.

#### **4. Pengertian efektivitas kerja**

Steers (1985:205) mendefinisikan efektivitas kerja adalah pengukuran akan kemampuan tercapainya sasaran atau tujuan suatu kerja yang dihasilkan oleh para pegawai yang terlibat dalam organisasi dikaitkan dengan tujuan yang telah ditetapkan dengan tidak hanya mempertimbangkan tujuan atau sasaran organisasi semata-mata, tapi juga mekanismenya dalam mempertahankan diri dan mengejar sasarnya.

Siagian (1997:151) mendefinisikan efektivitas kerja merupakan penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditetapkan, artinya pelaksanaan pekerjaan dinilai baik atau tidak tergantung penyelesaian pekerjaan tersebut, bagaimana menyelesaikan dan berapa biaya yang dikeluarkan itu.

Komaruddin (2000:126) mengatakan efektivitas kerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan menejer, artinya manajemen yang efektif tidak selalu harus disertai efisiensi yang maksimum.

Tangkilisan (2005:64) mengatakan bahwa efektivitas kerja adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya manusia serta sarana dan prasarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya.

Dari beberapa uraian teori yang dikemukakan oleh para ahli diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa efektivitas kerja adalah suatu tingkat keberhasilan dari pencapaian kerja yang baik dan benar dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam waktu yang relatif singkat sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **B. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Sistem**

### **1. Sistem**

Hartono (2005:2) sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata, seperti tempat, benda dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi.

Indrajit (2001:2) sistem adalah kumpulan-kumpulan dan komponen-komponen yang memiliki unsur keterkaitan antara satu dengan lainnya.

Hall (2001:5) mengemukakan bahwa sistem adalah sekelompok atau lebih komponen-komponen yang saling berkaitan atau subsistem-subsistem yang bersatu untuk mencapai tujuan yang sama.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem adalah sekumpulan dari komponen-komponen yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain, yang digabungkan menjadi satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu.

## **2. Sistem Informasi**

Menurut Muhyuzir (2001:8) mengemukakan bahwa sistem informasi adalah data yang dikumpulkan, dikelompokkan dan diolah sedemikian rupa sehingga menjadi sebuah satu kesatuan informasi yang saling terkait dan mendukung sehingga menjadi suatu informasi yang berharga bagi yang menerimanya.

Arbie (2000:35) sistem informasi adalah suatu sistem dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, bantuan dan dukungan operasi, bersifat manajerial dari suatu organisasi dan membantu memfasilitasi penyediaan laporan yang diperlukan.

Sidharta (1995:11) menyatakan bahwa sistem informasi adalah sistem buatan manusia yang berisi himpunan terintegrasi dari komponen-komponen manual dan komputerisasi yang bertujuan untuk mengumpulkan data, memproses data dan menghasikan informasi untuk pemakai.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, membantu dan mendukung kegiatan operasi, bersifat manajerial dari suatu organisasi dan membantu mempermudah penyediaan laporan yang diperlukan.

## **3. Administrasi**

Siagian (2001:4) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Handyaningrat (1996:2) Administrasi adalah kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Jadi tata usaha adalah bagian kecil kegiatan dari pada administrasi yang akan dipelajari.

Musanef (1996:1) mendefinisikan administrasi adalah kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa administrasi merupakan suatu proses kerjasama yang dilakukan antara sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

#### **4. Administrasi Kependudukan**

Pada dasarnya Sistem Administrasi Kependudukan merupakan subsistem dari sistem Administrasi Negara, yang mempunyai peran penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Menurut UU No. 24 Tahun 2013 pasal 1, disebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dengan demikian, administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting untuk di laksanakan mulai dari satuan pemerintahan terkecil seperti Desa

dan Kelurahan hingga pada skala nasional. Pengelolaan administrasi kependudukan memiliki fungsi strategis sebagai dukungan informasi tentang kependudukan bagi pembuatan kebijakan dalam rangka pelayanan publik serta kepentingan warga untuk mengakses informasi hasil administrasi kependudukan tersebut.

### **5. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Pemerintah melalui Keppres No.88 Tahun 2004 pasal 3 telah menerapkan sistem ini sebagai pengelolaan informasi kependudukan. Berdasarkan Keppres pasal 1 ayat 3 di kemukakan bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan disetiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan.

UU No. 24 Tahun 2013 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan ditingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan.

### **C. Tertib Administrasi Kependudukan**

Tertib administrasi adalah tertata dan terlaksana dengan rapi, teratur, menurut aturan terhadap semua kegiatan tata usaha agar tidak terjadi tumpang tindih, sehingga dapat dipertanggungjawabkan serta penyelenggaraannya diwujudkan melalui fungsi-fungsi administrasi. (<https://www.google.co.id/url?>)

Pemerintah melalui Perpres No.25 Tahun 2008 Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelola informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dilihat dari defenisi di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Tertib Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan yang tersusun dan terlaksana dengan rapi, teratur, menurut aturan terhadap seluruh kegiatan kependudukan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan dalam memaksimalkan penyusunan administrasi kependudukan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif karena metode ini mempelajari atau menganalisis masalah-masalah yang sedang terjadi di masyarakat pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Seperti yang dikemukakan Nazir (2003:4) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

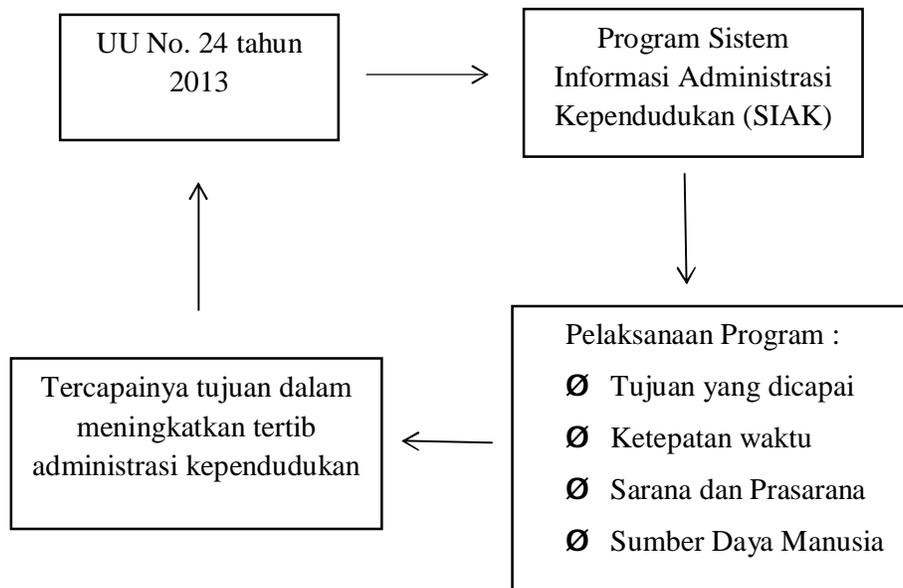
Moleong (2005:6) mengemukakan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Oleh karena itu peneliti menggunakan metode pengolahan data analisis kualitatif karena peneliti ingin mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap suatu fenomena sehingga bisa menemukan fakta-fakta yang terjadi.

#### **B. Kerangka Konsep**

Kerangka konsep adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilaksanakan.

**Gambar 3.1**

**Bagan Kerangka Konsep Efektivitas Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.**



**C. Defenisi Konsep**

Nawawi (1991:43) mengemukakan, konsep adalah istilah atau defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial.

Dari uraian di atas digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan diteliti, yaitu :

- a. Efektivitas merupakan suatu taraf sejauh mana peningkatan kesejahteraan manusia dengan adanya program tertentu, karena kesejahteraan manusia merupakan tujuan dari pembangunan.

- b. Efektivitas Kerja adalah suatu tingkat keberhasilan dari pencapaian kerja yang baik dan benar dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam waktu yang relatif singkat sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sebelumnya.
- c. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran pemerintahan, khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menyelenggarakan layanan.
- d. Tertib Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan yang tersusun dan terlaksana dengan rapi, teratur, menurut aturan terhadap seluruh kegiatan kependudukan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan dalam memaksimalkan penyusunan administrasi kependudukan.

Defenisi konsep yang dipaparkan diatas sebagai pembatas materi yang akan dibahas oleh peneliti, sehingga peneliti dapat fokus dengan permasalahan yang ada di lokasi penelitian, yaitu efektivitas program SIAK yang masih jauh dari pelayanan prima, dikaitkan dengan persepsi masyarakat selaku pihak yang akan melakukan kegiatan administrasi.

#### **D. Kategorisasi**

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel peneliti sehingga diketahui dengan benar apa yang akan menjadi kategorisasi di dalam penelitian dan untuk menganalisa dari variabel tersebut.

Kategorisasi dalam penelitian ini antara lain : Efektivitas Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yang dijabarkan dalam beberapa kategori sebagai berikut :

- a. Tercapainya tujuan dan sasaran
- b. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan
- c. Tersedianya sarana dan prasarana
- d. Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM).

#### **E. Narasumber**

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang berkompeten atau mengetahui informasi tentang efektivitas program SIAK, yang menjadi narasumber atau informan adalah sebagai berikut:

1. Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan
  - a. Kasubbag Penyusunan Program : Adisti Maritadinda Admar, S.T
  - b. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk : Maya Husnita, S.Sos
  - c. Kabid Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan : Arpian Saragih, S.Sos,M.Si
  - d. Administrator Data Base : Arnanda Taufik

2. Masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan
  - a. Sri Hartini
  - b. Nurmawati
  - c. Eljanabi Situmorang

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dan informasi sebagai bahan penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data dengan cara antara lain:

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan pengumpulan data dimana peneliti turun langsung ke lapangan atau lokasi guna memperoleh data dan fakta yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Yang termasuk dalam data primer ini adalah wawancara, yaitu mendapatkan data dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan narasumber.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang merupakan faktor penunjang yang bersifat teoritis kepustakaan, misalnya kepustakaan arsip-arsip, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah data yang tersedia dari berbagai sumber data yang terkumpul mempelajari data, menyusunnya dalam satuan-satuan yang kemudian

dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa keabsahan data serta menafsirkan dengan analisis sesuai dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan penelitian. Penggunaan metode tersebut dengan mempertimbangkan bahwa penelitian ini berusaha untuk melihat bagaimana efektivitas pelaksanaan program sistem informasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Sebelum dianalisa data-data penelitian diperoleh dalam penelitian baik dari wawancara yang dilakukan langsung kepada key informan maupun dengan memperoleh data melalui dinas terkait, kemudian data diklasifikasikan sesuai dengan jenisnya, sehingga didapatkan data yang benar-benar lengkap sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian, kemudian data tersebut ditabulasikan sehingga akan memudahkan dalam pengolahan dan menganalisanya.

## **H. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Suatu penelitian sudah jelas harus memiliki lokasi penelitian yang nyata dan jelas, yang berfungsi untuk menghindari kekeliruan dan manipulasi suatu data hasil penelitian tersebut. Adapun lokasi penelitian bertempat di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Penelitian ini dilaksanakan pada awal bulan Februari sampai bulan Maret 2017.

## **I. Deskripsi Lokasi Penelitian**

### **1. Struktur Organisasi**

Sebagaimana diatur dalam Keputusan Walikota Medan No. 01 Tahun 2017, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan unsur penunjang pemerintah kota Medan yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang

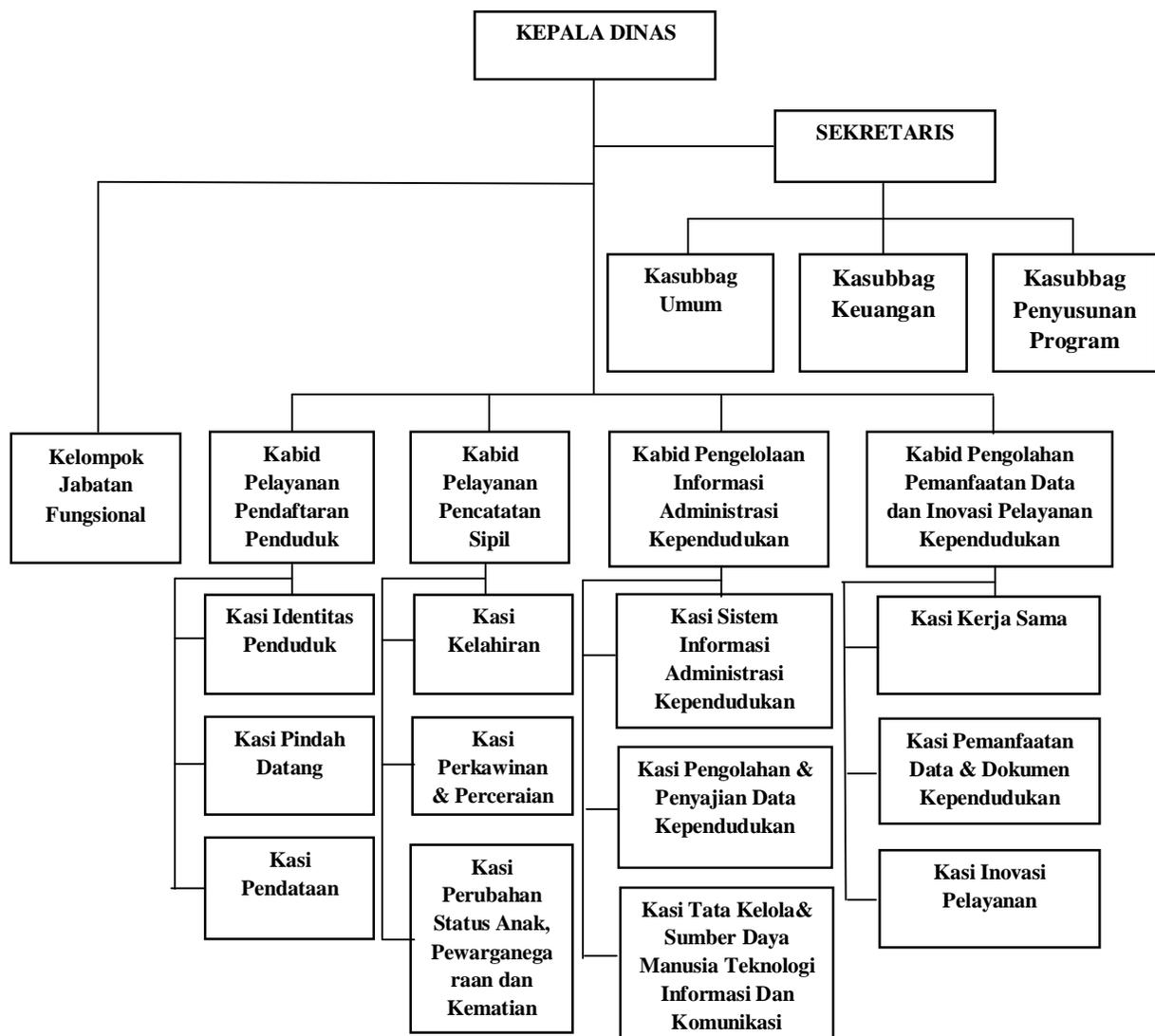
berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui Sekretaris Daerah.

Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat terdiri dari:
  - a. Sub Bagian Penyusunan Program.
  - b. Sub Bagian Keuangan.
  - c. Sub Bagian Umum.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari :
  - a. Seksi Identitas Penduduk.
  - b. Seksi Pindah Datang Penduduk.
  - c. Seksi Pendataan Penduduk.
4. Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :
  - a. Seksi Kelahiran.
  - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian.
  - c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
5. Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan terdiri dari :
  - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
  - b. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data.
  - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Komunikasi dan Informasi.
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi terdiri dari:

- a. Seksi Kerjasama.
  - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.
  - c. Seksi Inovasi Pelayanan.
7. Kelompok Jabatan Fungsional.

**Gambar 3.2**  
**Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota**  
**Medan**



Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

## **2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan**

Visi : Terciptanya Tertib Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil yang terpercaya.

- Misi :
1. Meningkatkan pelayanan prima Bidang Administrasi kependudukan dan catatan Sipil kepada masyarakat.
  2. Meningkatkan kualitas data dan informasi yang akurat Bidang Kependudukan dan catatan sipil.
  3. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan dan catatan sipil.
  4. Meningkatkan kualitas aparatur Dinas Kependudukan

## **3. Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan**

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil. Dinas kependudukan dan Catatan Sipil dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan mempunyai tugas membantu Walikota Medan melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil.

- b. Pelaksana kebijaksanaan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil.
- c. Pelaksana evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil.
- d. Pelaksana administrative dinas sesuai dengan lingkup tugasnya.
- e. Pelaksana tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan.
- f. Pelaksana fungsi lain yang diberikan oleh Walikota Medan terkait dengan tugas dan fungsinya.

Untuk memungkinkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sesuai keputusan Walikota Medan No. 01 Tahun 2017, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan memiliki susunan organisasi sebagai berikut :

#### **1. Sekretariat**

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dinas di bidang ketatausahaan yang meliputi pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kerumahtanggaan dan urusan lainnya. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas, Sekretariat mempunyai fungsi:

- a. Menyusun rencana kegiatan kerja.
- b. Mengelola urusan perlengkapan, kerumahtanggaan dan pengadaan barang Dinas.
- c. Melaksanakan pengelolaan urusan surat menyurat dan urusan umum lainnya.

- d. Mengelola urusan administrasi kepegawaian.
- e. Mengelola urusan administrasi keuangan serta rencana penyusunan laporan keuangan Dinas.
- f. Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan rencana program kerja Dinas.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sekretariat terdiri dari:

- a. Sub Bagian Umum.
- b. Sub Bagian Keuangan.
- c. Sub Bagian Penyusunan Program.

Setiap Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub bagian yang dalam melaksanakan tugasnya di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

- a. Sub bagian Umum mempunyai tugas mengelola surat menyurat, surat keterangan Bidang kependudukan dan catatan sipil, pengadaan barang dan perlengkapan kerumahtanggaan, mengelola administrasi dibidang kepegawaian serta urusan umum lainnya.
- b. Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas mengelola Administrasi keuangan serta rencana penyusunan laporan keuangan.
- c. Sub bagian Penyusunan Program mempunyai tugas mengumpulkan dan menyiapkan bahan perumusan rencana dan program kerja dinas, menganalisa dan menyajikan data serta mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan rencana program kerja dinas.

## **2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas dinas di bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing. Untuk melaksanakan tugasnya Bidang Kependudukan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
- b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk.
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
- d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
- e. Pelaksanaan penertiban dokumen pendaftaran penduduk.
- f. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk.
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk terdiri dari:

- a. Seksi Identitas Penduduk.
- b. Seksi Pindah Datang Penduduk.
- c. Seksi Pendataan Penduduk.

Setiap Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

- a. Seksi Identitas Penduduk, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.
- b. Seksi Pindah Datang Penduduk, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.
- c. Seksi Pendataan, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pendataan penduduk.

### **3. Bidang Pelayanan Catatan Sipil**

Bidang Pelayanan Catatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pelayanan pencatatan sipil penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing. Untuk melaksanakan tugas Bidang Catatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil.
- b. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil.
- d. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil.
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil.
- f. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil.

- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil.
- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Catatan Sipil terdiri dari:

- a. Seksi Kelahiran.
- b. Seksi Perkawinan dan Perceraian.
- c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.

Setiap seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Catatan Sipil.

- a. Seksi kelahiran, mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.
- b. Seksi Perkawinan dan Perceraian, mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian.
- c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian, mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian.

#### **4. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan**

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Data Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dibidang pengendalian dan pengawasan serta penyuluhan pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA). Untuk melaksanakan tugas Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- b. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- d. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data

kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.

- e. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- f. Pelaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari:

- a. Seksi Sistem Informasi Administrasi kependudukan.
- b. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data.
- c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Komunikasi dan Informasi.

Setiap seksi dipimpin oleh seorang kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Data kependudukan.

- a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
- b. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.

- c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Komunikasi dan Informasi, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.

#### **5. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan**

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang data dan inovasi pelayanan. Untuk melaksanakan tugas Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- d. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- e. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan.
- f. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari :

- a. Seksi Kerja Sama.
- b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.
- c. Seksi Inovasi Pelayanan.

Setiap seksi dipimpin oleh seorang kepala seksi yang dalam melaksanakan tugasnya dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

- a. Seksi Kerja Sama sebagaimana dimaksud dalam pasal 89 huruf a, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan.
- b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan sebagaimana dimaksud dalam pasal 89 huruf b, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.

- c. Seksi Inovasi Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 89 huruf c, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

#### **6. Kelompok Jabatan Fungsional**

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sesuai dengan keahlian dan kebutuhan serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Hasil Wawancara**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, maka dapat dianalisa satu persatu tentang jawaban narasumber berdasarkan kategorisasi, sehingga diperoleh data sebagai berikut :

##### **1. Tercapainya Tujuan dan Sasaran**

Penentuan tujuan merupakan langkah pertama dalam membuat perencanaan, sehingga dalam pelaksanaannya nanti terarah sesuai dengan tujuan dan hasil yang ingin dicapai. Tujuan berarti hal yang ingin dituju. Pendefinisian pada tujuan bersifat normatif dan periode waktunya lebih umum, sehingga tingkat keterukuran dari tujuan lebih tidak terukur dan kelompok targetnya pun menjadi tidak spesifik. Karena keabstrakan dari tujuan, maka dibuatlah sasaran yang ingin dicapai.

Sasaran adalah tingkat-tingkat atau poin-poin untuk mencapai tujuan. Sasaran harus bersifat spesifik, terukur, jelas kriterianya, memiliki indikator yang rinci sehingga dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Adisti selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Tercapainya tujuan dan sasaran program SIAK dilihat dari bagaimana cara pegawai melayani masyarakat, apakah pelayanan yang diberikan

sudah baik atau belum, sudah sesuai yang dibutuhkan masyarakat atau tidak, karena tujuan diadakannya program SIAK adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil sehingga dapat terciptanya tertib administrasi kependudukan. Selain itu untuk mencapai suatu tujuan program yang dijalankan harus sesuai dengan prosedur yang ada. Berdasarkan apa yang dikatakan beliau bahwa tujuan program SIAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sudah terlaksana dengan baik.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Maya Husnita selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Agar suatu tujuan dalam pelaksanaan program SIAK itu tercapai setiap pegawai selaku aparatur negara harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yaitu dengan berkomunikasi yang baik, memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat terkait dokumen kependudukan serta memberikan sosialisasi terkait program tersebut kepada seluruh masyarakat agar masyarakat dapat memahaminya dan otomatis dapat memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Arpian Saragih selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, beliau menyatakan bahwa :

“Tercapainya suatu tujuan dan sasaran program SIAK adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, melayani

masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada, menolak adanya pungli, serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat, agar masyarakat mengerti apa itu program SIAK, dan data-data apa saja yang diperlukan untuk melengkapi dokumen sehingga dapat memudahkan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga tidak ada keterlambatan waktu dalam menyelesaikan apa yang dibutuhkan masyarakat itu sendiri. Dari situ akan muncul komunikasi yang baik antara masyarakat dengan pegawai selaku aparatur negara sehingga perlahan akan terciptanya tertib administrasi kependudukan.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Arnanda Taufik selaku Administrator Data Base di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, ia menyatakan :

“Untuk mencapai tujuan dan sasaran suatu program yaitu mendukung setiap program dari pusat dengan menjalankan program tersebut sesuai dengan prosedur yang ada dimana terlebih dahulu kita harus tahu tujuan dari program tersebut dan bagaimana upaya yang dilakukan dalam mencapai tujuan tersebut. Seperti yang kita ketahui tujuan dari program SIAK adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, jadi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam mencapai tujuan tersebut yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, memberikan arahan terkait program tersebut, agar masyarakatpun tahu pentingnya dokumen

kependudukan sehingga mereka dapat turut serta dalam pelaksanaan program SIAK tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Sri Hartini selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, ia menyatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan di Dinas tersebut sudah cukup baik, dan sosialisasi yang mereka berikan hanya sebatas arahan kepada masyarakat, tata cara dan prosedur yang berlaku, serta memberitahu apa saja yang diperlukan dalam mengurus berbagai keperluan.”

Sama halnya dengan yang dikatakan Ibu Sri Hartini, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Nurmawati selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan di Dinas tersebut sudah cukup baik, karena mereka dapat melayani masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan walau harus mengantri panjang dan selain itu syarat-syarat yang dibutuhkan tidak terlalu sulit untuk dibawa oleh masyarakat, mereka juga memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait tata cara dan syarat-syarat yang diperlukan, hanya saja sosialisasinya belum merata.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Bapak Eljanabi selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Sejauh yang saya lihat pegawai yang bekerja di Dinas tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, mereka dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, selain itu mereka juga membantu masyarakat dalam menyelesaikan dokumen yang dibutuhkan masyarakat walau terkadang tidak tepat waktu, sosialisasi yang diberikan juga belum sepenuhnya merata, karena masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengetahui terkait program SIAK, sehingga mereka kurang ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan program tersebut.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah cukup baik, hanya saja sosialisasi yang mereka berikan belum merata, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait program SIAK, sehingga banyak masyarakat yang belum berpartisipasi dalam pelaksanaan program.

## **2. Ketepatan Waktu dalam Pelaksanaan**

Ketepatan waktu merupakan dimana suatu kegiatan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelaksanaan kerja tepat waktu merupakan pencapaian pelaksanaan pekerjaan secara tepat dengan waktu yang telah ditetapkan. Pelaksanaan kerja tepat waktu juga merupakan suatu keefektivan pencapaian tujuan dari kegiatan atau program kerja yang dilaksanakan.

Tercapainya tujuan dari kegiatan atau program kerja dalam suatu organisasi merupakan keberhasilan yang diinginkan oleh setiap organisasi. Oleh karena itu ketepatan waktu dalam pelaksanaan suatu kegiatan atau program kerja

dalam suatu organisasi sangat berpengaruh dalam pencapaian tujuan atau keefektivan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Adisti selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Ketepatan waktu dalam pelaksanaan suatu pekerjaan adalah suatu upaya yang dilakukan agar pekerjaan dapat berdaya guna dan berhasil guna. Menurut saya pegawai yang bekerja di Dinas ini sudah melaksanakan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya dan setiap pegawai yang terlambat dalam menyelesaikan tugasnya akan dikenakan sanksi berupa potongan tunjangan kerja.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Maya Husnita selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Bahwa untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu harus berdasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP), begitu pulalah yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, agar semua pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktunya. Selain itu adanya sanksi yang diberikan apabila ada keterlambatan waktu dalam menyelesaikan tugas terkait dokumen kependudukan.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Arpian Saragih selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sangat diterapkan di Dinas ini, apabila pegawai tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan diberikan sanksi. Karena menyelesaikan tugas tepat pada waktunya adalah suatu bentuk pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sanksi itu dibuat agar pegawai dapat disiplin, karena setiap harinya mereka mempunyai sasaran/target kerja, jika tidak mencapai target maka sanksinya itu berupa potongan tunjangan kerja, disamping itu adanya teguran dari atasan.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Arnanda Taufik selaku Administrator Data Base di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Pegawai yang bekerja di Dinas ini dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Sama seperti yang hasil wawancara yang dikemukakan sebelumnya bahwa setiap pegawai yang terlambat dalam menyelesaikan tugas akan diberi sanksi, karena setiap pegawai memiliki sasaran/target kerja setiap harinya. Jika tidak mencapai target maka sanksinya adanya perbedaan tunjangan kerja.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Sri Hartini selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, ia menyatakan bahwa :

“Pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan belum dapat dikatakan disiplin, masih sering terjadi keterlambatan

waktu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka terkait dokumen kependudukan.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Nurmawati selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Waktu yang diberikan sebenarnya sudah efektif akan tetapi masih ada yang menyalahgunakan waktu tersebut, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan dokumen kependudukan.”

Sama halnya dengan Ibu Nurmawati, berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Bapak Eljanabi selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, beliau menyatakan bahwa :

“Waktu yang ditentukan mereka sebenarnya sudah cukup efektif untuk menyelesaikan dokumen tersebut, akan tetapi terkadang mereka butuh waktu yang lebih lagi dari waktu yang telah mereka janjikan.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa masih sering terjadi keterlambatan waktu dalam menyelesaikan tugas terkait dokumen kependudukan.

### **3. Tersedianya Sarana dan Prasarana**

Secara umum sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses kegiatan. Untuk lebih memudahkan dalam membedakan keduanya, sarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang dapat bergerak seperti komputer, mesin-mesin, meja, kursi dan

lain sebagainya. Sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti gedung. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu atau memudahkan suatu pekerjaan dalam suatu lingkup organisasi, perusahaan ataupun pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Adisti selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung dalam berjalannya suatu program. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai maka pekerjaan akan terlaksana dengan baik. Sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil sudah memadai, berupa komputer sebagai alat dalam menyelesaikan pekerjaan dan ruangan kerja dengan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Maya Husnita selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Sarana dan prasana yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sejauh ini sudah memadai. Hal tersebut juga menjadi salah satu penunjang dalam melaksanakan suatu pekerjaan karena tanpa tersedianya sarana dan prasarana yang memadai akan menghambat kerja pegawai.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Arpian Saragih selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, beliau menyatakan :

“Sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas tersebut sudah memadai, karena tanpa adanya fasilitas tersebut maka mereka tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Sehingga baginya sarana dan prasarana yang memadai sangat menjadi faktor pendukung, terutama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.”

Sama seperti yang dikatakan sebelumnya, berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Arnanda Taufik selaku Administrator Data Base di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memadai dan merupakan salah satu faktor yang mendukung berjalannya suatu program.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Sri Hartini selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menurut beliau :

“Fasilitas yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan belum begitu memadai, terutama fasilitas yang diberikan untuk masyarakat, masih banyak masyarakat yg harus berdiri berjam-jam untuk menunggu antrian.”

Sama halnya dengan yang dikatakan Ibu Sri Hartini, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Nurmawati selaku masyarakat yang pernah

mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, beliau menyatakan bahwa :

“Fasilitas yang diberikan untuk masyarakat belum memadai, karena masih banyak masyarakat yang berdiri berjam-jam untuk mengantri dalam mengurus dokumen kependudukan di Dinas tersebut dan tempatnya yang terlalu sempit.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Bapak Eljanabi selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Fasilitas yang tersedia belum memadai karena kondisi yang saya lihat di Dinas tersebut sangat dipenuhi oleh masyarakat, suasana yang padat dan tidak teratur. Dapat dikatakan hal tersebut sangat jauh dari tertib administrasi kependudukan.”

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan belum terlalu memadai, terkhusus untuk masyarakat. Dilihat dari kondisi yang ada di Dinas tersebut begitu dipadati dengan banyak orang dan harus berdiri untuk mengantri berjam-jam.

#### **4. Tersedianya Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia atau yang disingkat dengan SDM potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Dalam defenisi lain

Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Adisti selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“SDM yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memadai, kualitas kerjanya pun dapat dikatakan baik, hanya saja yang menjadi penghambat kerja SDM tersebut surat keputusan (sk) nya yang terlalu lama keluar sehingga mereka tidak dapat melakukan pekerjaannya.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Maya Husnita selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“SDM yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sampai saat ini masih memadai, karena adanya perubahan struktur organisasi, sehingga adanya kemungkinan perubahan jabatan atau kedudukan. Jika dilihat dari kualitas kerjanya, pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut dapat melayani masyarakat dengan baik, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas.”

Sama halnya seperti yang dikemukakan sebelumnya, berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Arpian Saragih selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, beliau menyatakan bahwa :

“SDM yang tersedia sampai saat ini sudah memadai. Pegawai yang bekerja disana dapat melayani masyarakat dengan baik dengan membantu masyarakat dalam menyelesaikan dokumen kependudukan yang dibutuhkan. Yang menjadi salah satu penghambat kerja pegawai adalah masyarakat belum memenuhi persyaratan yang diperlukan dengan lengkap, selain itu belum adanya surat keputusan (sk).”

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Arnanda Taufik selaku Administrator Data Base di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Kualitas kerja pada SDM di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah baik dan jumlah SDM nya juga masih memadai sampai saat ini dan yang menjadi penghambat kerjanya karena belum adanya surat keputusan (sk).”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Sri Hartini selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Pegawai yang ada di Dinas tersebut sudah cukup memadai, mereka juga tahu apa yang harus mereka lakukan dalam melayani masyarakat, hanya

saja masyarakat harus menunggu lama dalam proses pembuatan dokumen kependudukan yang dibutuhkan.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Nurmawati selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Jumlah pegawai yang ada di Dinas tersebut sudah memadai, semua pegawainya juga sudah memahami dan menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan bidangnya masing-masing.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Bapak Eljanabi selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, menyatakan bahwa :

“Jumlah pegawai yang bekerja disana sudah cukup memadai, mereka juga memahami bidangnya masing-masing hanya saja mereka belum menjalankan tugas dan fungsinya dengan benar. Disamping itu yang menjadi penghambat kerja pegawai karena terlalu banyaknya jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan disitu, mungkin itu yang menjadi salah satu penghambat kerja mereka.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, Sumber Daya Manusia yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memadai hanya saja yang menjadi penghambat kerja mereka karena sk nya yang terlalu lama keluar.

## **B. Analisis Hasil Wawancara**

### **1. Tercapainya Tujuan dan Sasaran**

Tujuan merupakan suatu hal yang ingin dicapai, untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya sasaran yang ingin dituju. Sasaran adalah tingkat-tingkat atau poin-poin untuk mencapai tujuan. Apabila dalam suatu organisasi atau institusi pemerintahan ingin mencapai suatu tujuan dan sasaran maka pelaksanaannya harus lebih efektif.

Seperti yang dikatakan oleh Sumaryadi (2005:105) bahwa efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan asumsi yang dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa tujuan merupakan suatu hal yang ingin dicapai dengan cara meningkatkan kinerja seseorang dalam mencapai tujuan dan melihat sejauh mana keefektivan dalam mencapai tujuan tersebut. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa pelaksanaan program SIAK pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan belum berjalan secara maksimal. Pelaksanaannya sudah terlaksana dengan baik, karena pegawai menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang ada. Akan tetapi sosialisasi yang diberikan pemerintah belum sepenuhnya merata keseluruh masyarakat, masih banyak masyarakat yang tidak tahu mengenai program SIAK, sehingga masyarakat kurang ikut berpartisipasi dalam

pelaksanaan program tersebut. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Eljanabi selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan :

“Sejauh yang saya lihat pegawai yang bekerja di Dinas tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, mereka dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, selain itu mereka juga membantu masyarakat dalam menyelesaikan dokumen yang dibutuhkan masyarakat walau terkadang tidak tepat waktu, akan tetapi sosialisasi yang diberikan belum sepenuhnya merata, karena masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengetahui terkait program SIAK, sehingga mereka kurang ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan program tersebut.”

Selain itu seperti yang dikatakan oleh Ibu Nurmawati selaku masyarakat, pelayanan yang diberikan di Dinas tersebut sudah cukup baik, karena mereka dapat melayani masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan walau harus mengantri panjang.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tujuan dalam pelaksanaan program SIAK pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan belum dapat dikatakan efektif, karena dalam pelaksanaannya belum maksimal, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan kinerja pegawai di Dinas tersebut dan banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait program tersebut sehingga banyak dari masyarakat terutama di Kota Medan yang belum mempunyai dokumen kependudukan.

## **2. Adanya Ketepatan Waktu dalam Pelaksanaan**

Pelaksanaan kerja tepat waktu merupakan pencapaian pekerjaan secara tepat dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelaksanaan kerja tepat waktu juga merupakan suatu keefektivan dalam pencapaian tujuan. Tercapainya tujuan merupakan keberhasilan yang diinginkan oleh suatu organisasi atau institusi pemerintahan. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan suatu kegiatan atau program kerja dalam suatu organisasi sangat berpengaruh dalam pencapaian tujuan atau keefektivan kerja.

Siagian (1997:151) menyatakan bahwa efektivitas kerja merupakan penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditetapkan, artinya pelaksanaan pekerjaan dinilai baik atau tidak tergantung penyelesaian pekerjaan tersebut, bagaimana menyelesaikan dan berapa biaya yang dikeluarkan itu.

Berdasarkan dari asumsi yang dikemukakan diatas bahwa ketepatan waktu dalam pelaksanaan suatu pekerjaan sangat diperlukan untuk mencapai suatu tujuan. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sangat menerapkan disiplin kerja tepat waktu, hal ini terlihat dari karena adanya sanksi yang diberikan kepada setiap pegawai yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Akan tetapi masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang ketidaktepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan tugasnya terkait dokumen kependudukan yang dibutuhkan masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Nurmawati selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan :

“Waktu yang diberikan sebenarnya sudah efektif akan tetapi masih ada yang menyalahgunakan waktu tersebut, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan dokumen kependudukan.”

Dari situ dapat disimpulkan bahwa, ketepatan waktu dalam pelaksanaan suatu pekerjaan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan belum efektif, dikarenakan rendahnya disiplin kerja pegawai sehingga proses pengurusan dokumen kependudukan kadang kala terselesaikan dalam waktu yang lumayan lama. Padahal tujuan program SIAK yang dibuat oleh pemerintah adalah untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan. Jika sistem yang berjalan kurang baik, maka tingkat pencapaian keefektivan program tersebut tidak dapat berjalan dengan baik.

### **3. Tersedianya Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses kegiatan. Tersedianya sarana dan prasarana merupakan suatu faktor penunjang dalam menjalankan suatu kegiatan, karena tanpa adanya sarana dan prasarana akan menghambat suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan. Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Seperti yang dikatakan oleh Siagian (2001:24) bahwa yang dimaksud dengan efektivitas yaitu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara langsung ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan

keberhasilan dari segi terlaksana tidaknya sarana dan prasarana yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin menuju sasaran, berarti semakin tinggi efektivitasnya .

Berdasarkan dari asumsi yang dikemukakan di atas, bahwa suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila sarana dan prasarana tersedia secara lengkap. Selain dengan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, sarana dan prasarana juga menjadi salah satu faktor pendukung untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam pencapaian tujuan, karena sarana dan prasarana merupakan suatu peralatan perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti di lapangan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan belum sepenuhnya memadai, khususnya fasilitas yang tersedia untuk masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari masih banyak masyarakat yang harus berdiri untuk menunggu antrian dalam mengurus dokumen kependudukan. Akan tetapi jika dilihat dari fasilitas yang tersedia untuk pegawai sudah sangat memadai, hal ini terlihat dari alat-alat yang dibutuhkan untuk membantu pekerjaan mereka sudah tersedia lengkap di ruangan kerjanya masing-masing. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Nurmawati selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Fasilitas yang diberikan untuk masyarakat belum memadai, karena masih banyak masyarakat yang berdiri berjam-jam untuk mengantri dalam mengurus dokumen kependudukan di Dinas tersebut dan tempatnya yang terlalu sempit.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan belum sepenuhnya memadai, fasilitas yang tersedia lengkap hanya untuk pegawai yang bekerja di Dinas tersebut, akan tetapi fasilitas yang tersedia untuk masyarakat belum memadai, karena sebagian dari masyarakat tidak merasakan fasilitas yang ada. Contohnya, masyarakat yang harus menunggu berjam-jam dalam keadaan berdiri karena kurangnya kursi yang disediakan.

#### **4. Tersedianya Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya sumber daya manusia merupakan manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam pencapaian suatu tujuan, karena tanpa adanya Sumber daya manusia sebagai penggerak, pemikir dan perencana maka pekerjaan tidak akan dapat berjalan secara efektif.

Menurut Tangkilisan (2005:64) efektivitas kerja adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya manusia serta sarana dan prasarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya.

Berdasarkan asumsi yang dikemukakan di atas, dapat dilihat bahwa sumber daya manusia merupakan suatu faktor yang sangat mendukung dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan tersedianya sumber daya manusia yang memadai akan memudahkan suatu organisasi dalam mencapai tujuan, karena dengan adanya sumber daya manusia maka pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat berjalan efektif dengan didukung oleh faktor-faktor lainnya.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sampai saat ini sudah memadai. Kualitas kerja pegawainya dapat dikatakan baik, karena mereka dapat melayani masyarakat dengan baik pula. Salah satu yang menjadi penghambat kerja pegawai yaitu lamanya keluar surat keputusan (sk), sementara mereka tidak dapat bekerja tanpa adanya sk tersebut. Selain itu yang menjadi penghambatnya karena masih ada sebagian masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, sehingga menghambat kerja pegawai. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Adisti selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan :

“SDM yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memadai, kualitas kerjanya dapat dikatakan baik, hanya saja yang menjadi penghambat kerja SDM tersebut surat keputusan (sk) nya yang terlalu lama keluar sehingga kami tidak dapat melakukan pekerjaan kami.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa jumlah SDM yang tersedia di Dinas tersebut sudah memadai, mereka dibagi dalam beberapa bidang-bidang sesuai dengan kemampuannya masing-masing.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah penelitian yang dilakukan tentang Efektivitas Program Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK) dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, maka dari penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa pelaksanaan program siak belum dapat dikatakan efektif. Hal ini dapat dilihat dari tujuan pelaksanaan program siak dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan belum tercapai karena dalam pelaksanaannya belum maksimal, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan kinerja pegawai di Dinas tersebut dan banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait program siak dikarenakan kurangnya sosialisasi yang diberikan pihak pemerintah sehingga banyak dari masyarakat terutama di Kota Medan yang belum mempunyai dokumen kependudukan. Jika dilihat dari jumlah sumber daya manusia yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memadai, akan tetapi masih sering terjadi ketidaktepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang menyebabkan proses pengurusan dokumen kependudukan terselesaikan dalam waktu yang lumayan lama, ditambah lagi sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memadai, terutama fasilitas yang diberikan kepada masyarakat, sehingga masih banyak masyarakat yang mengeluhkan hal tersebut.

## **B. Saran**

Adapun saran- saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Diharapkan tingkat keberhasilan program SIAK dapat dicapai secara maksimal dengan meningkatkan kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat, agar tertib administrasi kependudukan dapat terlaksana dengan baik.
2. Diharapkan pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sehingga data terkait dokumen kependudukan dapat terselesaikan dengan baik dan masyarakat dapat terlayani secara maksimal.
3. Diharapkan tingkat kepedulian pemerintah dalam memenuhi fasilitas yang dibutuhkan pegawai maupun masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arbie, E, 2000, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, Edisi Ketujuh, Jilid Satu, Lina Alumni Indonesia, Jakarta.
- Gie, The Liang, 2001, *Administrasi Perkantoran*, Edisi Revisi, Bandung: Mandar Maju.
- , 2000, *Administrasi Perkantoran*, Yogyakarta: Modern, Liberty.
- Hall, James A, 2001, *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Ketiga, Salemba Empat, Jakarta.
- Handayani, Soewarno, 1996, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta, PT. Toko Gunung Agung.
- Hartono, Jogiyanto, 2005, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Indrajit, Ricardo Eko, 2001, *Analisis dan Perancangan Sistem Berorientasi Object*, Informatika, Bandung.
- Komaruddin, Sastradipoera, 2000, *Ensiklopedia Indonesia*, Bandung: Alumni.
- Moleong, LJ, 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- , 2005, *Metodologi Kualitatif*, Edisi Revisi, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhyuzir, Tafri D, 2001, *Analisa Perencanaan Sistem Pengolahan Data*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Musaneff, 1996, *Manajemen Usaha Pariwisata Di Indonesia*, Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Nawawi, Hadari, 1991, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Nazir, Moh, 2003, *Metode Penelitian*, Salemba Empat, Jakarta.
- Siagian, Sondang P, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- , 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.

- Sidharta, Lani, 1995, *Sistem Informasi Bisnis: Pengantar Sistem Informasi Bisnis*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sigit, Soehardi, 2003, *Esensi Prilaku Organisasi*, Penerbit Lukman Offset, Yogyakarta.
- Steers, Richard M, 2005, *Efektivitas Organisasi*, Terjemahan Magdalena Jamin, Erlangga, Jakarta.
- , 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sumaryadi, I Nyoman, 2005, *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*, Jakarta. LP3ES.
- Tangkilisan, Nogi Hessel, 2005, *Manajemen Publik*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.
- , 2002, *Kebijakan Publik yang Membumi*, Yogyakarta: YPAPI dan Lukman Offset.
- Sihombing, David Christopher. “Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK), Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tarakan.” 2016. 20 Desember 2016.  
ISSN 2355-5403, [ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id)

#### UNDANG-UNDANG :

- Keppres No.88 Tahun 2004 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- Perpres No.25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 37 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan
- UU No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Admnsitrasi Kependudukan.

#### INTERNET :

- [beritaterdepansatu.blogspot.co.id/2016/10/data-dari-dispendukcapil-kota-medan.html?m=1](http://beritaterdepansatu.blogspot.co.id/2016/10/data-dari-dispendukcapil-kota-medan.html?m=1)
- [repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/8825/skripsi/pdf?sequence;1](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/8825/skripsi/pdf?sequence;1)

Puspawardhani116.blogspot.co.id/2015/02/kerangka-konsep-hipotesis-dan-defenisi.html?m=1

<https://www.google.co.id/url?>

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **1. IDENTITAS**

Nama : Afifah Matondang  
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 07 Juli 1995  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Palembang 3 No.80 Blok 8 Perumnas Helvetia  
Medan  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Anak ke : 2 dari 3 orang bersaudara

### **2. NAMA ORANG TUA**

Ayah : Habibullah  
Ibu : Efvrita Sari Siregar  
Alamat : Jl. Palembang 3 No.80 Blok 8 Perumnas Helvetia  
Medan

### **3. PENDIDIKAN**

1. Tahun 2001-2007: SDN 066045
2. Tahun 2007-2010: MTs.S PAB 1 Helvetia Medan
3. Tahun 2010-2013: MAN 2 Model Medan
4. Terdaftar sebagai mahasiswa IAN FISIP UMSU Tahun Akademik 2013-2017

Demikian riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 12 Maret 2017

Afifah Matondang

## **DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

Efektifitas Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Rangka  
Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan  
Dan Catatan Sipil Kota Medan

Nama :

Usia :

Pendidikan :

Pekerjaan/Jabatan :

### 1. Tercapainya tujuan dan sasaran

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah tujuan dari program SIAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sudah tercapai?
- b. Menurut Bapak/Ibu apakah hasil yang dicapai sudah sesuai dengan sasaran yang dituju?
- c. Menurut Bapak/Ibu bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam mencapai tujuan tersebut?

### 2. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah setiap pegawai menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?
- b. Menurut Bapak/Ibu berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas terkait dokumen kependudukan?

- c. Menurut Bapak/Ibu apakah ada sanksi yang ditetapkan jika pegawai tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas?
3. Tersedianya sarana dan prasarana
- a. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memadai?
  - b. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana yang tersedia dapat menjadi faktor penunjang dalam pelaksanaan program SIAK?
  - c. Menurut Bapak/Ibu apakah yang menjadi penghambat dalam melaksanakan program SIAK?
4. Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM)
- a. Menurut Bapak/Ibu apakah sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memadai?
  - b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana kualitas kerja SDM di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan?
  - c. Menurut Bapak/Ibu apa sajakah yang menjadi penghambat kerja SDM dalam pelaksanaan program SIAK?

## **DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

Efektifitas Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Rangka  
Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan  
Dan Catatan Sipil Kota Medan  
(Masyarakat)

Nama :

Usia :

Pendidikan :

Pekerjaan/Jabatan :

1. Tercapainya tujuan dan sasaran

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memberikan pelayanan yang baik dalam kepengurusan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil?
- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?
- c. Menurut Bapak/Ibu bagaimana sosialisasi yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terkait dengan program SIAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan penduduk?

2. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan
  - a. Menurut Bapak/Ibu apakah waktu yang digunakan pegawai untuk menyelesaikan tugas terkait kepengurusan dokumen kependudukan sudah berjalan secara efektif dan efisien?
  - b. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?
  - c. Menurut Bapak/Ibu upaya apa yang dilakukan pegawai kepada masyarakat untuk mengatasi keterlambatan waktu dalam menyelesaikan dokumen kependudukan?
3. Tersedianya sarana dan prasarana
  - a. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah tersedia secara lengkap?
  - b. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas tersebut dapat digunakan oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya?
  - c. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas tersebut dapat mendukung terciptanya tertib administrasi kependudukan?
4. Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM)
  - a. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memahami dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan benar?
  - b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan?

- c. Menurut Bapak/Ibu apa sajakah yang menjadi penghambat kerja pegawai dalam melayani masyarakat?

## **DAFTAR PERTANYAAN DAN JAWABAN NARASUMBER**

### **Identitas Narasumber**

Nama : Adisti Maritadinda Admar, S.T  
Usia : 40 Tahun  
Pendidikan : S1  
Pekerjaan/Jabatan : Kepala Sub Bagian Penyusunan Program

### **Isi wawancara**

1. Tercapainya tujuan dan sasaran

d. Menurut Bapak/Ibu apakah tujuan dari program SIAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sudah tercapai?

Jawaban : Tujuan dari program SIAK ini sudah dapat dikatakan tercapai, karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik. Melayani masyarakat sesuai apa yang dibutuhkan.

e. Menurut Bapak/Ibu apakah hasil yang dicapai sudah sesuai dengan sasaran yang dituju?

Jawaban : Hasil sudah sesuai dengan target.

f. Menurut Bapak/Ibu bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam mencapai tujuan tersebut?

Jawaban : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sangat berperan dalam mendukung tercapainya tujuan program tersebut, salah satunya dengan menjalankan program sesuai dengan prosedur yang ada.

2. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah setiap pegawai menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?

Jawaban : Ya, pegawai menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang ditentukan.

- b. Menurut Bapak/Ibu berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas terkait dokumen kependudukan?

Jawaban : Untuk menginput data ke komputer memakan waktu sekitar 2-5 menit dan lama waktu dalam pengurusan dokumen kependudukan sekitar 5 hari kerja.

- c. Menurut Bapak/Ibu apakah ada sanksi yang ditetapkan jika pegawai tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas?

Jawaban : Setiap pegawai yang terlambat dalam menyelesaikan tugas akan dikenakan sanksi berupa potongan tunjangan kerja.

3. Tersedianya sarana dan prasarana

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memadai?

Jawaban : Sudah memadai.

- b. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana yang tersedia dapat menjadi faktor penunjang dalam pelaksanaan program SIAK?

Jawaban : Sarana dan prasarana salah satu faktor yang mendukung berjalannya setiap program.

- c. Menurut Bapak/Ibu apakah yang menjadi penghambat dalam melaksanakan program SIAK?

Jawaban : Yang menjadi hambatannya terletak pada anggaran.

4. Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM)

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memadai?

Jawaban : Sudah memadai.

- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana kualitas kerja SDM di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan?

Jawaban : Kualitas kerja dapat dikatakan baik.

- c. Menurut Bapak/Ibu apa sajakah yang menjadi penghambat kerja SDM dalam pelaksanaan program SIAK?

Jawaban : SK nya yang terlalu lama keluar, sehingga menghambat kerja pegawai disini.

### **Identitas Narasumber**

Nama : Maya Husnita S.Sos  
Usia : 43 Tahun  
Pendidikan : S1  
Pekerjaan/Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

### **Isi Wawancara**

1. Tercapainya tujuan dan sasaran

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah tujuan dari program SIAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sudah tercapai?

Jawaban : Ya, sejauh yang saya lihat sudah tercapai, karena kualitas pelayanan disini cukup baik.

- b. Menurut Bapak/Ibu apakah hasil yang dicapai sudah sesuai dengan sasaran yang dituju?

Jawaban : Sudah, hasil sudah sesuai dengan sasaran yang dituju.

- c. Menurut Bapak/Ibu bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam mencapai tujuan tersebut?

Jawaban : Perannya dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, berkomunikasi yang baik dan memberikan sosialisasi terkait program tersebut kepada seluruh masyarakat.

2. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah setiap pegawai menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?

Jawaban : Ya, kita menyelesaikan tugas sesuai dengan SOP, sehingga menyelesaikannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

- b. Menurut Bapak/Ibu berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas terkait dokumen kependudukan?

Jawaban : Lama waktunya itu sekitar 4-5 hari kerja.

- c. Menurut Bapak/Ibu apakah ada sanksi yang ditetapkan jika pegawai tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas?

Jawaban : Sanksi pasti ada, misalnya dengan teguran dari atasan.

3. Tersedianya sarana dan prasarana

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memadai?

Jawaban : Sejauh ini sudah memadai.

- b. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana yang tersedia dapat menjadi faktor penunjang dalam pelaksanaan program SIAK?

Jawaban : Ya tentu saja, karena tanpa tersedianya sarana dan prasarana tersebut akan menghambat kerja pegawai disini.

- c. Menurut Bapak/Ibu apakah yang menjadi penghambat dalam melaksanakan program SIAK?

Jawaban : Salah satu hambatannya adalah kurangnya anggaran.

4. Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM)

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memadai?

Jawaban : Sampai saat ini masih memadai, karena ini baru pergantian kepala Dinas, jadi semua struktur organisasinya berubah.

- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana kualitas kerja SDM di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan?

Jawaban : Kualitas kerjanya baik, dapat berkomunikasi yang baik kepada masyarakat dan menyelesaikan tugasnya tepat pada waktunya.

- c. Menurut Bapak/Ibu apa sajakah yang menjadi penghambat kerja SDM dalam pelaksanaan program SIAK?

Jawaban : Ketidakterediaan SK.

### **Identitas Narasumber**

Nama : Arpian Saragih S.Sos,M.Si  
Usia : 49 Tahun  
Pendidikan : S2  
Pekerjaan/Jabatan : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi  
Kependudukan

### **Isi Wawancara**

#### 1. Tercapainya tujuan dan sasaran

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah tujuan dari program SIAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sudah tercapai?

Jawaban : Ya, sudah tercapai. Karena kami melayani masyarakat disini dengan baik, memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat.

- b. Menurut Bapak/Ibu apakah hasil yang dicapai sudah sesuai dengan sasaran yang dituju?

Jawaban : Hasil yang kita capai sudah sesuai dengan target, dimana targetnya itu dapat menciptakan tertib administrasi, dengan menolak pungli dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

- c. Menurut Bapak/Ibu bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam mencapai tujuan tersebut?

Jawaban : Untuk mencapai tujuan tersebut yaitu dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat, agar masyarakat mengerti apa itu program

SIAK, dan data-data apa saja yang diperlukan untuk melengkapi dokumen sehingga dapat memudahkan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga tidak ada keterlambatan waktu dalam menyelesaikan apa yang dibutuhkan masyarakat itu sendiri.

2. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah setiap pegawai menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?

Jawaban : Menurut saya pegawai disini menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tempo waktu yang kami berikan.

- b. Menurut Bapak/Ibu berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas terkait dokumen kependudukan?

Jawaban : Waktu yang dibutuhkan itu biasanya 3-5 hari kerja.

- c. Menurut Bapak/Ibu apakah ada sanksi yang ditetapkan jika pegawai tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas?

Jawaban : Sanksi pasti ada, sanksi itu dibuat agar pegawai disini dapat tertib. Karena setiap harinya kita punya sasaran/target kerja, jika tidak mencapai target maka sanksinya itu berupa potongan tunjangan kerja, disamping itu adanya teguran dari atasan.

3. Tersedianya sarana dan prasarana

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memadai?

Jawaban : Sarana dan prasarana disini sudah memadai, karena tanpa adanya itu kami tidak bisa menyelesaikan pekerjaan kami.

- b. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana yang tersedia dapat menjadi faktor penunjang dalam pelaksanaan program SIAK?

Jawaban : Sarana dan prasarana yang tersedia sangat menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan setiap program.

- c. Menurut Bapak/Ibu apakah yang menjadi penghambat dalam melaksanakan program SIAK?

Jawaban : Yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan program itu karena kurangnya anggaran.

4. Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM)

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memadai?

Jawaban : Sampai saat ini sudah memadai.

- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana kualitas kerja SDM di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan?

Jawaban : Kami disini dapat melayani masyarakat dengan baik dengan membantu masyarakat dalam menyelesaikan dokumen kependudukan yang dibutuhkan, jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja pegawai disini cukup baik.

- c. Menurut Bapak/Ibu apa sajakah yang menjadi penghambat kerja SDM dalam pelaksanaan program SIAK?

Jawaban : Salah satu yang menjadi hambatan kerja yaitu belum adanya SK.

### **Identitas Narasumber**

Nama : Arnanda Taufik  
Usia : 30 Tahun  
Pendidikan : S1  
Pekerjaan/Jabatan : Administrator Data Base

### **Isi Wawancara**

1. Tercapainya tujuan dan sasaran

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah tujuan dari program SIAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sudah tercapai?

Jawaban : Sudah, kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di dinas ini sudah pada kualitas yang baik.

- b. Menurut Bapak/Ibu apakah hasil yang dicapai sudah sesuai dengan sasaran yang dituju?

Jawaban : Ya, hasilnya sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.

- c. Menurut Bapak/Ibu bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam mencapai tujuan tersebut?

Jawaban : Dengan mendukung setiap program dari pusat yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) sesuai dengan prosedur atau UU yang berlaku.

2. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah setiap pegawai menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?

Jawaban : Ya, pegawai menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

- b. Menurut Bapak/Ibu berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas terkait dokumen kependudukan?

Jawaban : untuk menyelesaikan tugas satu berkas memakan waktu 4-5 hari kerja.

- c. Menurut Bapak/Ibu apakah ada sanksi yang ditetapkan jika pegawai tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas?

Jawaban : Ya, karena setiap pegawai memiliki sasaran/target kerja setiap harinya. Jika tidak mencapai target maka sanksinya adanya perbedaan tunjangan kerja.

3. Tersedianya sarana dan prasarana

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memadai?

Jawaban : Sudah memadai.

- b. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana yang tersedia dapat menjadi faktor penunjang dalam pelaksanaan program SIAK?

Jawaban : Ya, hal itu sangat menunjang.

- c. Menurut Bapak/Ibu apakah yang menjadi penghambat dalam melaksanakan program SIAK?

Jawaban : Masalahnya terletak pada anggaran dalam persediaan barang dan perawatan.

4. Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM)

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memadai?

Jawaban : Sampai saat ini masih memadai.

- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana kualitas kerja SDM di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan?

Jawaban : Kualitas kerja pegawai di dinas ini baik.

- c. Menurut Bapak/Ibu apa sajakah yang menjadi penghambat kerja SDM dalam pelaksanaan program SIAK?

Jawaban : SK nya tidak ada.

### **Identitas Narasumber**

Nama : Sri Hartini  
Usia : 26 Tahun  
Pendidikan : SMA  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### **Isi Wawancara**

1. Tercapainya tujuan dan sasaran
  - a. Menurut Bapak/Ibu apakah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memberikan pelayanan yang baik dalam kepengurusan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil?  
Jawaban : Menurut saya sudah, semua dilayani dengan baik.
  - b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?  
Jawaban : Peran mereka baik, ya walaupun pelayanan yang mereka berikan belum sepenuhnya maksimal tetap kembali pada tugas dan fungsi mereka masing-masing.
  - c. Menurut Bapak/Ibu bagaimana sosialisasi yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terkait dengan program SIAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan penduduk?  
Jawaban : Sosialisasi, mereka hanya memberikan arahan, tata cara dan prosedur yang berlaku, mereka memberitahu apa saja yang diperlukan dalam mengurus berbagai keperluan.

2. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah waktu yang digunakan pegawai untuk menyelesaikan tugas terkait kepengurusan dokumen kependudukan sudah berjalan secara efektif dan efisien?

Jawaban : Waktunya belum, karena penyelesaiannya lama dan harus menunggu berhari-hari.

- b. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?

Jawaban : Sepertinya belum, karena masih belum sesuai.

- c. Menurut Bapak/Ibu upaya apa yang dilakukan pegawai kepada masyarakat untuk mengatasi keterlambatan waktu dalam menyelesaikan dokumen kependudukan?

Jawaban : Upaya tidak ada, mereka hanya menjajikan waktu saja.

3. Tersedianya sarana dan prasarana

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah tersedia secara lengkap?

Jawaban : Menurut saya sudah memadai.

- b. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas tersebut dapat digunakan oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya?

Jawaban : Ya karena semua fasilitas mereka semua yang mengatur.

- c. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas tersebut dapat mendukung terciptanya tertib administrasi kependudukan?

Jawaban : Ya mungkin mendukung.

4. Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM)

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memahami dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan benar?

Jawaban : Ya mereka tahu apa yang harus mereka lakukan, semua mereka kerjakan dengan baik.

- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan?

Jawaban : Pelayanannya baik, walaupun harus nunggu lama sampai ngantri panjang.

- c. Menurut Bapak/Ibu apa sajakah yang menjadi penghambat kerja pegawai dalam melayani masyarakat?

Jawaban : Hanya saja mereka kurang cepat tanggap dalam melayani masyarakatnya.

### **Identitas Narasumber**

Nama : Nurmawati  
Usia : 44 Tahun  
Pendidikan : SMA  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### **Isi Wawancara**

1. Tercapainya tujuan dan sasaran

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memberikan pelayanan yang baik dalam kepengurusan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil?

Jawaban : Pelayanan yang diberikan di Dinas ini sudah cukup baik, karena mereka dapat melayani kami disini walau harus mengantri dan selain itu syarat-syarat yang dibutuhkan tidak terlalu sulit untuk dibawa oleh masyarakat.

- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?

Jawaban : Peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam memberikan pelayanan yang baik, saya lihat mereka membuat lebih banyak pegawai yang dibagi dalam berbagai macam bidang-bidang urusan kependudukan untuk melayani keperluan masyarakat.

- c. Menurut Bapak/Ibu bagaimana sosialisasi yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terkait dengan program SIAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan penduduk?

Jawaban : Sosialisasi yang mereka berikan berupa arahan tentang tata cara mengurus dokumen kependudukan dan catatan sipil, dan syarat-syarat yang diperlukan.

2. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah waktu yang digunakan pegawai untuk menyelesaikan tugas terkait kepengurusan dokumen kependudukan sudah berjalan secara efektif dan efisien?

Jawaban : Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas sudah efektif, hanya saja masih ada yang menyalahgunakan waktu tersebut.

- b. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?

Jawaban : Terkadang masih mau telat dalam menyelesaikannya.

- c. Menurut Bapak/Ibu upaya apa yang dilakukan pegawai kepada masyarakat untuk mengatasi keterlambatan waktu dalam menyelesaikan dokumen kependudukan?

Jawaban : Upaya yang dilakukan pegawai kepada masyarakat dalam mengatasi keterlambatan waktu adalah dengan memberitahukan sebelumnya bahwa dokumen bisa selesai lewat dari tempo waktu yang ditetapkan.

3. Tersedianya sarana dan prasarana

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah tersedia secara lengkap?

Jawaban : Saya kira fasilitas yang diberikan untuk masyarakat belum memadai, karena masih banyak masyarakat yang berdiri berjam-jam untuk mengantri dalam mengurus dokumen kependudukan di Dinas tersebut dan tempatnya yang terlalu sempit.

- b. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas tersebut dapat digunakan oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya?

Jawaban : Saya kira mereka dapat menggunakannya, kalau tidak mereka tidak dapat melayani kami.

- c. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas tersebut dapat mendukung terciptanya tertib administrasi kependudukan?

Jawaban : Seharusnya iya, akan tetapi tetap saja belum dapat meningkatkan tertib kependudukan.

4. Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM)

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memahami dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan benar?

Jawaban : Semua pegawai yang ada di Dinas tersebut sudah memahami dan menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan bidangnya masing-masing.

- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan?

Jawaban : Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, hanya saja diruangan menunggu tidak diberikan fasilitas kepada masyarakat.

- c. Menurut Bapak/Ibu apa sajakah yang menjadi penghambat kerja pegawai dalam melayani masyarakat?

Jawaban : Karena masih adanya masyarakat yang belum memenuhi persyaratan yang diperlukan sehingga hal itu menjadi penghambat kerja pegawai.

### **Identitas Narasumber**

Nama : Eljanabi Situmorang

Usia : 45 Tahun

Pendidikan : SMA

Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### **Isi Wawancara**

1. Tercapainya tujuan dan sasaran

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memberikan pelayanan yang baik dalam kepengurusan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil?

Jawaban : Menurut saya sejauh ini cukup baik.

- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?

Jawaban : Sejauh yang saya lihat mereka dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, selain itu mereka juga membantu masyarakat dalam menyelesaikan dokumen yang dibutuhkan masyarakat walau terkadang tidak tepat waktu.

- c. Menurut Bapak/Ibu bagaimana sosialisasi yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terkait dengan program SIAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan penduduk?

Jawaban : Mereka hanya sebatas memberitahu berkas-berkas yang harus dipenuhi untuk melengkapi data dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan.

2. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah waktu yang digunakan pegawai untuk menyelesaikan tugas terkait kepengurusan dokumen kependudukan sudah berjalan secara efektif dan efisien?

Jawaban : Ya, waktu yang ditentukan mereka sebenarnya sudah cukup efektif untuk menyelesaikan dokumen tersebut, akan tetapi terkadang mereka butuh waktu yang lebih lagi dari waktu yang telah mereka janjikan.

- b. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?

Jawaban : Terkadang tidak, ada perpanjangan waktu.

- c. Menurut Bapak/Ibu upaya apa yang dilakukan pegawai kepada masyarakat untuk mengatasi keterlambatan waktu dalam menyelesaikan dokumen kependudukan?

Jawaban : Meminta kepada masyarakat untuk memberi perpanjangan waktu dalam menyelesaikan dokumen yang dibutuhkan masyarakat.

3. Tersedianya sarana dan prasarana

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah tersedia secara lengkap?

Jawaban : Belum, karena kondisi yang saya lihat di Dinas tersebut sangat dipenuhi oleh masyarakat, suasana yang padat dan tidak teratur.

- b. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas tersebut dapat digunakan oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya?

Jawaban : Ya, saya rasa dapat mereka pergunakan.

- c. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas tersebut dapat mendukung terciptanya tertib administrasi kependudukan?

Jawaban : Belum tentu, karena masih banyak warga yang harus menunggu atau mengantri panjang.

#### 4. Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM)

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memahami dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan benar?

Jawaban : Saya rasa mereka cukup memahami, hanya saja mereka belum menjalankan tugas dan fungsinya dengan benar.

- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan?

Jawaban : Pelayanan yang mereka berikan cukup baik.

- c. Menurut Bapak/Ibu apa sajakah yang menjadi penghambat kerja pegawai dalam melayani masyarakat?

Jawaban : Terlalu banyaknya jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan disitu, mungkin itu yang menjadi salah satu penghambat kerja mereka.



Unggul, Cerdas dan Berprestasi  
Bisa melakukan apa saja agar dapat  
bertanya dan menjawabnya

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

Jalan Kapten M. Yasin No. 3 Medan 20133 Telp. (061) 9622467 - (061) 9610475 Fax. (061) 9625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: [info@umsu.ac.id](mailto:info@umsu.ac.id)

**PERMOHONAN PERSetujuan  
JUDUL SKRIPSI**

SK-1

Kepada Yth.  
Bapak Ketua Jurusan .....  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 25 November 2016.

*Assalamu'alaikum wa w.b.*

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

Nama lengkap : AFIHAH MATONDANG  
N P M : 1303100081  
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
Tabungan sks : 180 sks, IP Kumulatif 3,67

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM BINA KELUARGA BEMAGA (BKR) PADA BADAN PEMBERDAYAAN KEMUDI DAN KELUARGA BERKEMAH DI KECAMATAN MEDAN BELUKETIA	
2	PENGARUH PENGAJARAN KELEKAT TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEKAWAL DI DINAS KEBERHIAN KOTA MEDAN.	
3	EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM MANERA MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN.	ed

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang disahkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti lunas uang SPP tahap berjalan;\*)

Demikianlah permohonan saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak, saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Jurusan :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan judul dan pembimbing.

Medan, tgl. .... 25 12 ..... 2016

Ketua,

(.....)

Pemohon,

(..... AFIHAH MATONDANG .....)

Pembimbing  
I. Dedy Amriah  
II. Anasta M.

\*) dilampirkan setelah judul ditandatangan oleh Ketua Jurusan.



Unggul, Cerdas dan Berprestasi  
Dua puluh tiga tahun di jalan, berprestasi  
nomor dan tanggapnya

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

Jalan Kapten Mochtar Beari No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 209-201 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 : 442/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2015**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 1 Tahun 2003 dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara tertanggal **02 Desember 2016** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **AFIFAH MATONDANG**  
N P M : 1303100031  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2016/2017  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ( SI-AK ) DALAM RANGKA MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN.**

Pembimbing I : Dedi Amrizal., S.Sos., M.Si.

Pembimbing II : Ananda Mahardika., S.Sos, M.SP.

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

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana teruang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 1 Tahun 2015 tanggal 13 Muharram 1437 H / 26 Oktober 2015 M.
2. 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 02 Desember 2017**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal 06 Rabi'ul Awwal 1438 H  
06 Desember 2016 M



Dekan

**Dr. Yasril Syam., M.Si.**

*Tembusan:*

1. Ketua P.s. Ilmu Administrasi Negara
2. Pembimbing I dan II ybs. Di Medan;
3. Peringgal.



Logo Universitas Muhammadiyah

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

Jalan Kapten Muhtar Sani No. 3 Medan 20218 Telp. (061) 8524587 - (061) 8511455 Fax. (061) 8525474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)  
Bank: Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Sk-3

**PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan,

Medan, 30 Desember 2016

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

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

Nama lengkap : ATIEAH MATONDANG  
N.P.M : 1305100031  
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

mengajukan permohonan mengikuti seminar proposal skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 492./SK/II.3-AU/UMSU-05/F/2016... tanggal 30 Desember 2016 dengan judul sebagai berikut :

EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIKAP)  
DALAM RANGKA MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN.

Bersama permohonan ini turut saya lampirkan foto copy :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda bukti lunas biaya seminar proposal skripsi;
7. Proposal skripsi yang telah disahkan oleh kedua pembimbing (rangkap 5).

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

Menyetujui :

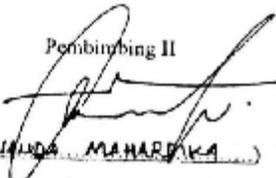
Pembimbing I

  
(... DEGI, AMRISBUL, S. Sa., C.M.S.)

Pemohon,

  
(... ATIEAH MATONDANG ...)

Pembimbing II

  
(... ANJUNDA MAHARDIKA ...)

**UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : 281 /KEPIL.3-AJUMISU-03/F/2016

Program studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Hari, Tanggal : Jumat, 6 Januari 2017  
 Waktu : 14.00 s.d. selesai  
 Tempat : LAB. FISIP UMSU  
 Pemimpin Seminar : Nalli Khairiah, S.JP., M.Pd

No.	Nama Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggung	Pembimbing I & II	Judul Proposal Skripsi
1	WAFYUDI	1303100004	1 DEDI AMIRZAL, S.Sos, M.Si	1 NAUL KHAIIRAH, S.JP., M.Pd 2 LEYLA KHAIIRANI, Dr, M.Si	IMPLEMENTASI KEBERJAAN PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 83 TAHUN 2015 TENTANG PENGANGKATAN DAN PEMERINTAHAN PERANGKAT DESA DALAM RANGKA PELAKSANAAN PEMERINTAHAN DESA DI DESA TANJUNG MEDAN KECAMATAN TANJUNG MEDAN KABUPATEN BOKAN HILIR
2	SRI PADLI ANUM PASARIBU	1303100030	1 BANGUN NAPTUPULLU, Dis. M.	1 A. HICAYAH DLT, Dis. H, M.Si 2 SYAFRUDDIN, S.Sos, M.H	PENGARUH DISIPLIN PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PEMBUATAN AKTIF KELAHIRAN DI DINAS KEPENDULUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BOKAN HILIR
3	AFIFAH MATONDANG	1303100031	1 TASRIF SYAH, Dis. M.Si	1 DEDI AMIRZAL, S.Sos, M.Si 2 AMANDA MAHARJKA, S.Sos M.	EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDULUKAN ISAKI DALAM RANGKA MENINGKATKAN TERBID ADMINISTRASI KEPENDULUKAN PADA DINAS KEPENDULUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN
4	RIZKI AMANDA SIAGAN	1303100032	1 R. KUSNADI, Dis. M.AP	1 TASRIF SYAH, Dis. M.Si 2 ARIFIN SALEH, Di, M.SP	EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PENGELOLAAN ALOKASI DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN DI DESA PAKSIKAMPAN KECAMATAN ANGGOLA TIMUR KABUPATEN TAPANULI SELATAN
5	YENI RISKAWATI	1303100033	1 IDA MARTINELLY, SH, MM	1 DEDI AMIRZAL, S.Sos, M.Si 2 NAUL KHAIIRAH, S.JP., M.Pd	IMPLEMENTASI KEBERJAAN DANUM NOMOR 02 TAHUN 2011 TENTANG PAJAK REKLAME DALAM RANGKA MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DASERAH (PAD) DI DINAS PENGELOLAAN KEUANGAN DAN KEKAYAAN KSRIPSI BENEFER MERIPH

Medan, 05.01.2017  
 14.30 H



Nalli Khairiah, S.JP., M.Pd



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
Jalan Kapten Mochtar Basri No. 1 Medan 20238 Telp. (061) 8624507 (061) 8610450 Fax. (061) 4626474  
Website: <http://www.umhu.ac.id> E-mail: [rektro@umhu.ac.id](mailto:rektro@umhu.ac.id)

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

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 1 Medan 20238 Telp. (061) 8624507 (061) 8610450 Fax. (061) 4626474  
Website: <http://www.umhu.ac.id> E-mail: [rektro@umhu.ac.id](mailto:rektro@umhu.ac.id)

Nomor : 442/KET/ILM.SAU/UMSU-OMI/2017  
Lampiran :  
Hal : **Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa**

Medan, 13 Febulakhir 1438 H  
12 Januari 2017 M

Kepada : **Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan**

di-  
**Tempat**

*Assalamu alaikum wr. wb.*

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 : **AFIFAH MATONDANG**  
N P M : 1303100031  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2016 / 2017  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ( SIAK) DALAM RANGKA MENINGKATKAN TERtib ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN.**

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



Dekan  
**Drs. Tasyik Syam, M.Si.**



**PEMERINTAH KOTA MEDAN**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Iskandar Muda No. 270 Telp. 061-4527110  
MEDAN

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/515.

1. Berdasarkan Surat dari Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan Nomor: 070/254/Bal/Tabang/2017 tanggal 13 Pebruari 2017 tentang Surat Rekomendasi Penelitian;
2. Berkenan dengan hal tersebut Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan menerangkan bahwa :

NAMA : AFIFAH MATONDANG  
NIM : 1303100031  
Judul Penelitian : Efektivitas Program Sistim Informasi Administrasi Kependudukan (SIAX) Dalam Rangka Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Telah melaksanakan Penelitian di bidang Data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Mulai tanggal 13 Pebruari s/d 24 Maret 2017 bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

3. Demikian disampaikan, untuk dipergunakan seperlunya.

An. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN  
SEKRETARIS  
Drs. AM TOHAR, M. Si  
PEMBINA.TK. I

NIP. 19652910 198411 1001