

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM GISA
(Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan)
DALAM PENGADAAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BINJAI**

SKRIPSI

Oleh

SELVY WIDYA RAHMI ACEH
NPM 1503100030

Program Ilmu Administrasi Publik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Mahasiswa : SELVY WIDYA RAHMI ACEH
N P M : 1503100030
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM
GISA (GERAKAN INDONESIA SADAR
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN)
DALAM PENGADAAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KOTA BINJAI

Medan, 4 Maret 2019

Pembimbing


NALIL KHAIIRIAH, S.IP., M.Pd

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


NALIL KHAIIRIAH, S.IP., M.Pd

 Dekan,


Dr. ARBIN SALEH, S.Sos., M.SP

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Mahasiswa : **SELVY WIDYA RAHMI ACEH**
N P M : 1503100030
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, tanggal : Kamis, 14 Maret 2019
Waktu : 07.45 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **IDA MARTINELLY, SH., MM** (.....)
PENGUJI II : **RAFDINAL, S.Sos., M.AP** (.....)
PENGUJI III : **NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd** (.....)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


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


Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom



Unggul | Cerdas | Terpercaya

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya SELVY WIDYA RAHMI ACEH, NPM: 1503100030, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

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

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

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

Medan, Maret 2019



Selvy Widya Rahmi Aceh



Wakil, Cerdas & Terpercaya
 Agar surat ini agar dicobukan
 dan langgananya

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

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

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : SELVY WIDYA RAHMI ACEH
 NPM : 1503100030
 Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
 Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM GLSA (GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DALAM PENGADAAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BINJAL.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	29 Des 18	Bimbingan latar Belakang	2k
2.	31 Des 18	bimbingan latar Belakang & Kategorisasi	2k
3.	2 Jan 19	Bimbingan latar Belakang & Kerangka konsep	2k
4.	05 Jan 19	Bimbingan latar Belakang	2k
5.	15 Jan 19	Bimbingan Daftar wawancara	2k
6.	29 Jan 19	Bimbingan Revisi wawancara	2k
7.	30 Jan 19	bimbingan Revisi wawancara	2k
8.	26 Feb 19	Bimbingan Skripsi BAB IV	2k
9.	02 Mar 19	Bimbingan Abstrak dan Pembahasan	2k
10	09 Maret 19	ACC skripsi skripsi	2k

Medan, Maret 2019.....

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke :

(Dr. Anfini Saleh S.Sos, M.S.P)

(NAILIL KHALIAH S.IP, M.Pd)

(.....)

Efektivitas Pelaksanaan Program GiSA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) Dalam Pengadaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

**Selvy Widya Rahmi Aceh
1503100030**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan program *gisa* dalam pengadaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik data penelitian dengan wawancara dan dokumentasi. Narasumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah aparatur sipil negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai yang kompeten dalam melaksanakan program *gisa* di Kota Binjai. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai masih kurang maksimal, hal ini ditandai dengan sarana dan prasarana yang belum memadai dan Sumber Daya Manusia yang masih kurang.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelaksanaan, Program *Gisa*.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahnya dan Karunianya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang ilmu kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan sarjana satu guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sebagai bentuk aplikasi teori yang selama ini didapatkan melalui proses perkuliahan yang dilaksanakan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, sudah selayaknya segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Yang terutama dan paling utama kepada Allah SWT.
2. Yang istimewa Ayahanda Tin Suardin Aceh dan Ibunda Nurlan Sani Aceh sebagai orang tua penulis yang sangat berjasa dari saat penulis masih dalam kandungan hingga kini serta kakak Dian Ardila Aceh Amd.Keb, abang Ardiyanto Prawira Aceh S.T, abang Rian Priadi Aceh, serta Adikku Reynaldi Halim Aceh dan Alya Zaskia Salsabila Aceh yang selalu memberikan saya semangat dan dukungan.

3. Bapak Drs. Agussani, MAP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nalil Khairiah, S.IP.,M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus sebagai Dosen Pembimbing penulis dalam penulisan skripsi ini yang telah memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Mohd. Taufiq Bahagia, S.Sos, MSP selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai yang telah memberikan izin untuk meneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.
7. Dosen dan seluruh staff pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Teman terbaik saya Wilda Yanti Harianto, Rija Br. Bancin, Deli Mustika Devi, Eka Ramadhan, Rino Hardianto, Novita Amalia serta Anak Kost Parinduri yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Yang teristimewa S.A.B.T yang membantu dan selalu memberikan saya motivasi serta dukungan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman seperjuangan saya yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah bersama-sama berjuang untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dari perkuliahan ini.

Akhir terima kasih yang tak terhingga kepada orang-orang yang tidak dapat penulis sampaikan disini. Semoga dukungan yang anda berikan kelak akan terbalaskan dimasa depan yang cerah kemudian hari.

Penulis menyadari apa yang terkandung dan tertuang dalam skripsi ini, tidak luput dari kekurangan dan kelemahan baik dari segi teknis, redaksi maupun materinya. Seiring dengan hal itu, saran dan nasehat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Medan, Maret 2019

Penulis

Selvy Widya Rahmi Aceh

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penelitian	6
BAB II URAIAN TEORITIS.....	8
2.1 Konsep Efektivitas.....	8
2.2 Konsep Pelaksanaan	30
2.3 Konsep Program Gisa.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Kerangka Konsep	45
3.3 Definisi Konsep.....	46
3.4 Kategorisasi Penelitian	46
3.5 Narasumber.....	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data	48
3.7 Teknik Analisis Data	49
3.8 Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	50
3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	50
3.9.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan	

Sipil Kota Binjai	50
3.9.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan	
Sipil Kota Binjai	52
3.9.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan	
Sipil Kota Binjai	56
3.9.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan	
Sipil Kota Binjai	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian.....	60
4.1.1 Deskripsi Narasumber	61
4.2 Hasil Wawancara.....	63
4.2.1 Adanya Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai	63
4.2.2 Adanya Sarana dan Prasarana Yang Memadai.....	65
4.2.3 Adanya Sumber Daya Manusia	68
4.2.4 Adanya Peran Masyarakat dalam Mendukung Program Gisa.....	70
4.3 Pembahasan.....	72
4.3.1 Adanya Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai	72
4.3.2 Adanya Sarana dan Prasarana Yang Memadai.....	74
4.3.3 Adanya Sumber Daya Manusia	76
4.3.4 Adanya Peran Masyarakat dalam Mendukung Program Gisa.....	77
4.4 Efektivitas Pelaksanaan Program Gisa (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) dalam Pengadaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.....	78
BAB V PENUTUP.....	81
5.1 Simpulan.....	81

5.2 Saran..... 82

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jumlah Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.2 Jumlah Narasumber Berdasarkan Umur	62
Tabel 4.3 Jumlah Narasumber Berdasarkan Pendidikan	62

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.2 Kerangka Konsep Efektivitas Pelaksanaan Program Gisa (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.....	45
Gambar 3.9.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	: Daftar Wawancara
Lampiran III	: SK-1 Permohonan Judul Skripsi
Lampiran IV	: SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
Lampiran V	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VI	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VII	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran VIII	: Undangan Panggilan Ujian Skripsi
Lampiran IX	: Surat Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa
Lampiran X	: Surat Keterangan Riset Penelitian Mahasiswa
Lampiran XI	: Surat Keterangan Izin Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Administrasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan luas. Pengertian administrasi dalam arti luas menurut Ismail Nawawi (2009), adalah proses rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang secara dinamis dalam kerja sama dengan pola pembagian kerja untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu yang rasional, secara efektif dan efisien. Sedangkan dalam arti sempit, administrasi menurut Prajudi Atmosudirdjo dalam Ayub (2007) adalah tata usaha atau *office work* yang meliputi kegiatan catat – mencatat, tulis – menulis, mengetik, korespodensi, kearsipan, dan sebagainya. Dengan demikian, administrasi publik dapat diartikan sebagai keseluruhan penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala kemampuan aparatur negara untuk terciptanya tujuan dan terlaksananya tugas negara guna memenuhi kebutuhan publik.

Salah satu bentuk administrasi publik yang menjadi kewajiban pemerintah adalah administrasi kependudukan. Di dalam Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa definisi

administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Oleh sebab itu, kesadaran publik terhadap administrasi kependudukan sangat penting agar pemerintah dapat memberikan pelayanan terutama dalam hal kependudukan. Dengan adanya data kependudukan yang akurat, pemerintah dapat menyalurkan berbagai macam program – program untuk mencapai tujuannya dalam memenuhi kebutuhan publik.

Memenuhi pentingnya data kependudukan yang harus dimiliki pemerintah, maka pemerintah saat ini harus dapat menjaring data tentang kependudukan di suatu daerah termasuk daerah yang penduduknya rentan administrasi kependudukan yang disebabkan oleh bencana alam dan korban bencana sosial seperti orang lapas, orangtua yang lanjut usia, disabilitas. Hal tersebut telah ditegaskan di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pedoman Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.

Kondisi Warga Negara Indonesia yang memiliki penduduk rentan administrasi kependudukan seperti diatas merupakan tugas penting bagi pemerintah dalam kegiatan administrasi kependudukan. Oleh sebab itu, warga harus datang dan melaporkannya ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat meskipun jarak kantor tersebut cukup jauh dari

tempat tinggalnya. Untuk menjangkau pendataan kependudukan seperti kondisi tersebut, maka pada tahun 2018 pemerintah mengeluarkan program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA). Program GISA adalah sebuah gerakan untuk membangun ekosistem pemerintahan yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan. Kesadaran tersebut ditunjukkan dengan 4 hal, yakni kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan, sadar pemutakhiran data penduduk, pentingnya pemanfaatan data kependudukan, sadar pelayanan administrasi kependudukan yang membahagiakan rakyat.

Salah satu daerah yang melaksanakan program gisa adalah pemerintah Kota Binjai. Program ini dilaksanakan karena masih banyak penduduk yang belum memenuhi administrasi kependudukan, masih banyak tempat tinggal penduduk yang jauh dari pusat pemerintah, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai harus melakukan jemput bola untuk melakukan pendataan kependudukan dan menghimbau masyarakat segera mengurus E-KTP. Pada tahun 2018 jumlah penduduk kota Binjai adalah 282.597 yang terdiri dari 5 kecamatan dan 37 kelurahan. Dari seluruh penduduk kota Binjai ada sebanyak 196.402 yang sudah melakukan rekam E-KTP dari 204.597 dari jumlah wajib E-KTP. (Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai Tahun 2018)

Oleh sebab itu, program gisa menjadi program yang mendesak terutama pemberian E-KTP. Namun masalahnya dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan juga

sebagaimana yang telah di instruksikan di dalam program Gisa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai di tuntut profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, seperti pelayanan pengadaan E-KTP.

Dengan demikian, upaya mengevaluasi jalannya suatu program dalam organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang menekankan pada pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Dikhawatirkan munculnya hal – hal yang membuat program Gisa tidak dapat berjalan dengan baik antara lain masyarakat yang belum memahami program Gisa, dan juga pelayanan administrasi kependudukan yang belum maksimal seperti waktu pengadaan E-KTP, serta sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi yang kurang memadai dan lain sebagainya.

Melihat kondisi di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM GISA (GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DALAM PENGADAAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BINJAI”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelaksanaan program GISA dalam pengadaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelaksanaan program GISA dalam pengadaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai untuk lebih meningkatkan kinerja dalam pelayanan kepada masyarakat Kota Binjai terutama pada pengadaan E-KTP dengan melaksanakan instruksi yang terdapat dalam program GISA.
2. Penulis dapat melatih diri dalam mengembangkan wawasan dan pikiran secara ilmiah, rasional dalam menghadapi masalah yang ada. Selain itu,

melalui penelitian ini penulis mengetahui apa saja program pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam melayani warga.

3. Sebagai bahan referensi bagi penulis yang akan melakukan penelitian yang sama dimasa yang akan datang.
4. Secara akademis, diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan social dan juga sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi strata-1 jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan tentang teori – teori yang melandasi penelitian antara lain : Konsep Efektivitas, Konsep Pelaksanaan, Konsep Sarana dan Prasarana, Konsep Sumber Daya Manusia, Konsep Peran Masyarakat, Konsep Pelayanan Publik, Program Gisa dalam

Pengadaan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Kategorisasi, Informan/Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Lokasi dan Waktu Penelitian, dan Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang Penyajian Data, Deskripsi Hasil Wawancara dan Pembahasan pengolahan data sekaligus menyimpulkan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisikan Penutup yang menyajikan Kesimpulan dan Saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

1. Konsep Efektivitas

1.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Mahmudi dalam Katrina (2005) efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil) suatu organisasi, program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. Efektivitas menurut Rosalina (2012) adalah pencapaian tujuan yang ingin segera dicapai, agar tujuan tersebut dapat berjalan sesuai dengan harapan ataukah justru tidak berjalan sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan.

Sedangkan Richard (2006) menyatakan efektivitas adalah tingkat tujuan yang diwujudkan suatu organisasi. Efektivitas menurut Keban (2004) adalah suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai. Nilai-nilai yang telah disepakati bersama antara para *stakeholder* dari organisasi yang bersangkutan. Tangkilisan (2005) mendefinisikan Efektivitas adalah tingkat sejauh mana organisasi

melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi (operasi kegiatan, program, atau misi) sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Selanjutnya Nainggolan (2016) menjelaskan bahwa, efektivitas merupakan suatu kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu agar tercapainya suatu tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya atau dengan kata lain sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai rencana yang telah ditentukan. Demikian pula sebaliknya sasaran atau tujuan tidak sesuai dengan yang telah direncanakan, maka pekerjaan itu dapat dikatakan tidak efektif.

Menurut Pasolong (2007), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan istilah ini digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Robbins dalam Tika (2008) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang telah ditetapkan atau

direncanakan oleh organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

1.2 Ukuran Efektivitas

Efektivitas juga merupakan pengukuran, dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (2009) antara lain yaitu :

a. Input adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem (Susanto,2007). Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. Input yang ada dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang server, material (bahan baku) berupa data-data yang diperlukan yang akan diolah menjadi sebuah informasi.

b. Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasi cara untuk mencapai tujuan.

c. Hasil (*output*) adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil yang dimaksud merupakan perbandingan antara masukan (*input*)

dan keluaran (*output*), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh instansi terkait.

d. Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan.

Menurut pendapat Agung Kurniawan (2005) yang dikutip James L. Gibson dalam bukunya “Transformasi Pelayanan Publik” menyebutkan ukuran efektivitas yaitu :

a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini ditujukan supaya karyawan atau pekerja dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target dan sasaran yang terarah sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, merupakan penentuan cara, jalan atau upaya yang harus dilakukan dalam mencapai semua tujuan yang sudah ditetapkan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. Seperti penentuan wawasan waktu, dampak dan pemusatan upaya.

c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan yang sudah dirumuskan tersebut harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

d. Perencanaan yang matang, diperlukan untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh organisasi untuk mengembangkan program atau kegiatan dimasa yang akan datang.

e. Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tetap sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.

f. Tersedianya sarana dan prasarana, dibutuhkan untuk menunjang proses dalam pelaksanaan suatu program agar berjalan dengan efektif.

g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, apabila suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuannya.

h. Sistem pengawasan dan pengendalian, pengawasan ini diperlukan untuk mengatur dan mencegah kemungkinan-kemungkinan adanya penyimpangan dalam pelaksanaan suatu program atau kegiatan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Secara nyata Stoner dalam Kurniawan (2005) menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan – tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Sementara itu, Sharma dalam Tangkilisan (2005) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor eksistensi organisasi antara lain :

a. Produktivitas organisasi ataupun output

b. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan – perubahan di dalam dan di luar organisasi.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey (2004) yang dikutip Sudarwan Danim dalam bukunya “Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok” menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (input) dengan keluaran (output).
- b. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
- c. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungan kerja yang kondusif, yang dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
- d. Intensitas yang akan dicapai, artinya adanya rasa saling memiliki dengantingkatan yang tinggi.

Menurut pendapat Tampubolon (2012) yang dikutip Nawawi dalam bukunya “Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja” menyebutkan ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut:

- a. Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan,

penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani dan sebagainya.

- b. Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi.
- c. Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan.

Rihardini (2012) mengatakan mengenai ukuran efektivitas yaitu :

- a. Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Sebuah program dikatakan efektif jika telah teapat dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit.
- b. Adaptasi adalah kemampuan organisasi atau program untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja, dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah apakah pengisian tenaga kerja sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan dari pelaksana program itu sendiri. Peran aktif dari pelaksana program juga termasuk di dalam adaptasi program, agar tujuan dari sebuah program dapat tercapai secara maksimal. Serta adanya tanggapan

program dari lingkungan luar seperti keinginan sasaran, dan kualitas dari program itu sendiri. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

- c. Integrasi menyangkut proses sosialisasi. Sosialisasi di sini merupakan sosialisasi secara langsung dengan bertatap muka atau dengan menggunakan perantara misalnya baleho, atau dengan menggunakan pamflet. Proses sosialisasi ini mempunyai tujuan agar program yang berjalan dapat diketahui oleh masyarakat serta memberikan informasi kepada masyarakat tujuan adanya program tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa ukuran efektivitas adalah sebuah tolak ukur yang merupakan hal yang sangat penting agar suatu tujuan di dalam organisasi dapat tercapai.

1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Dalam konsep efektivitas terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya. Adapun menurut Sutrisno (2011) terdapat empat kelompok variable yang berpengaruh terhadap efektivitas organisasi yaitu:

- a. karakteristik organisasi, termasuk struktur dan organisasi.

- b. karakteristik lingkungan internal dan lingkungan eksternal.
- c. karakteristik karyawan.
- d. kebijakan praktik manajemen.

Handayani (2017) efektivitas dapat berjalan efektif apabila kemampuan untuk memilih tujuan tepat dan terarah sehingga dapat berjalan relatif singkat. Suatu pelaksanaan kerja tersebut di proses mendekati kepada unsur-unsur dari apa yang dimaksudkan dalam defenisi efektivitas itu sendiri.

Dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi efektivitas diantaranya : adanya organisasi, kejelasan tujuan, struktur organisasi dan lain sebagainya yang dapat memberikan dampak terhadap tujuan organisasi tersebut.

1.4 Efektivitas Program

Efektivitas program juga merupakan suatu ukuran keberhasilan dari program yang sedang dijalankan. Secara umum efektivitas program memiliki arti yaitu telah berhasilnya suatu program yang dilakukan sesuai dengan yang diinginkan. Definisi efektivitas sendiri telah dikemukakan sebelumnya melalui beberapa pendapat para ahli diantaranya yaitu, menurut Raihani (2015) adalah kondisi atau keadaan yang dapat menunjukkan tingkat keberhasilan dalam suatu pekerjaan sehingga tercapai tujuan yang diharapkan.

Efektivitas dijadikan sebagai ukuran berhasil atau tidaknya suatu pekerjaan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

Kemudian Andari (2017) mendefinisikan efektivitas program adalah kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana melalui suatu prosedur atau cara yang disahkan dengan memperkirakan anggaran serta, strategi yang diperlukan dalam mencapai tujuan. Menurut Siagian (2015) Efektivitas program dapat diketahui pelatihan dan pengembangan harus jelas diketahui apa yang ingin dicapai. Salah satu sasaran yang ingin dicapai adalah mengajarkan keterampilan tertentu yang pada umumnya berupa keterampilan baru yang belum dimiliki oleh para pekerja padahal diperlukan dalam pelaksanaan tugas dengan baik.

Menurut Budiani (2007) untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut :

- a. Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
- b. Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.

c. Tujuan program yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

d. Pemantauan program yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Nasution (2017) menjelaskan bahwa efektivitas program memiliki beberapa ukuran efektivitas, antara lain :

a. Pencapaian tujuan (pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu :

- 1) Kurun waktu pencapaiannya ditentukan.
- 2) Sasaran merupakan target yang konkrit.

b. Integrasi (pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu :

- 1) Prosedur
- 2) Proses Sosialisasi.

c. Adaptasi (proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu :

- 1) Peningkatan kemampuan
- 2) Sarana dan prasarana

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan, Efektivitas program adalah Sebuah tolak ukur suatu keberhasilan dari organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

1.5 Efektivitas Pelayanan

Menurut Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1994) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya. Sedangkan menurut Sondang P.Siagian (1987) efektivitas pelayanan adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang ditetapkan. Sebagai salah satu strategi layanan yang efektif adalah sumber daya manusia yang diharapkan memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektivitas realisasi strategi layanan.

Hasil kegiatan pegawai yang berwujud pelayanan-pelayanan di samping efisien juga dihasilkan dengan cara tata kerja, prosedur kerja, system kerja yang efesiensi. Haruslah juga memenuhi persyaratan bahwa efektivitas pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang :

- a. Efektif yaitu pelayanan tersebut baik corak maupun kegunaannya benar-benar sesuai dengan kebutuhan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. Dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya yaitu bahwa pelayanan itu telah diolah/disusun atas dasar data, fakta, angka atau ketentuan perundang-undangan yang berlaku hingga dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.
- c. Sehat yaitu bahwa pelayanan itu disampaikan melewati hirarki dan tata hubungan yang telah ditetapkan dan dalam suasana komunikasi yang baik.
- d. Memuaskan yaitu bahwa pelayanan tersebut diberikan dengan cepat, tepat waktunya, rapi serta tanpa kesalahan teknis seperti pengetikan, penjumlahan, penjilidan dan lain – lain.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir (2006) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, adalah sebagai berikut :

- a. Faktor Kesadaran

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

b. Faktor Aturan

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

serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

c. Faktor Organisasi

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

d. Faktor Pendapatan

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

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atau ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau

pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

f. Faktor sarana pelayanan

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

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa
- 3) Kualitas produk yang lebih baik
- 4) Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin
- 5) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- 6) Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka

Jadi, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan adalah hal yang sangat utama dalam berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam

melaksanakan suatu program ataupun mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

1.6 Pelayanan Publik

1.6.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Zulkarnain dan Sumarsono (2018) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi hak – hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan umum pemerintah atau non pemerintah. Menurut Hayat (2017) pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik menurut Sinambela pada buku Pasalong (2011) diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir dalam Hardiansyah (2011) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut

Kurniawan (2005) pelayanan publik adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Menurut Syahrir (1996), pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta dalam mendistribusikan barang atau jasa dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat atau warga negara. Menurut Lewis dan Gilman (2005), pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 menegaskan bahwa pelayanan umum sebagai segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan, tindakan yang tidak berwujud dari pihak yang melayani kepada pihak yang dilayani.

1.6.2 Asas – Asas Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi dalam memberikan pelayanan publik suatu organisasi harus memperhatikan asas – asas sebagai berikut :

- a. Transparansi adalah pelayanan publik harus transparan, mudah dan dapat diakses oleh setiap masyarakat.
- b. Akuntabilitas adalah pelayanan publik harus bisa dipertanggung jawabkan sesuai dengan undang – undang.
- c. Kondisional adalah pelaksanaan pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpedoman pada prinsip efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.
- d. Partisipasi adalah mendorong masyarakat untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, aspirasi dan harapan masyarakat.

- e. Tidak diskriminatif adalah pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif yaitu tidak membedakan ras, suku, golongan dan kepentingan.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan publik harus bisa memenuhi hak dan kewajiban semua pihak.

1.6.3 Tujuan dari pelayanan publik

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik memiliki manfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

1.6.4 Unsur – unsur dan Ciri – ciri Pelayanan Publik

Bharata (2004) mengatakan ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Kasmir (2006) mengemukakan bahwa ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Tersedianya karyawan yang baik

- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

1.7 Peran Masyarakat Dalam Mendukung Program Gisa

Menurut Margono Slamet (2009) menyatakan bahwa ada tiga pokok syarat harus dipertimbangkan untuk dapat berperan dalam suatu kegiatan, yaitu kemauan, kemampuan dan kesempatan. Kemauan dapat timbul atas dorongan dari diri sendiri maupun dari rangsangan-rangsangan dan pengaruh dari pihak luar. Kemauan akan timbul bila seseorang atau suatu pihak menyadari akan suatu kepentingan untuk mendapatkan yang terbaik. Manusia tidak dapat dibatasi untuk dapat berperan serta hanya berdasarkan kemampuan fisiknya saja. Kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan berpikir dalam menciptakan gagasan-gagasan baru dan menyelesaikan persoalan; kemampuan secara material seperti dukungan financial, peralatan, gedung; kemampuan fisik untuk dapat mengerjakan suatu pekerjaan,

serta kemampuan-kemampuan lain yang dapat mendukung kegiatan tersebut dapat terlaksana. Hal terakhir perlu diperhatikan adalah kesempatan. Seseorang yang memiliki kemampuan yang matang untuk dapat berpartisipasi, akan menjadi tidak terlaksana apabila tidak ada kesempatan untuk melakukan. Seseorang akan mengalami kesulitan atau bahwa tidak dapat berperan serta bila kesempatan tersebut dipengaruhi oleh adanya kekuasaan, tidak adanya kesempatan untuk mendapatkan informasi yang cukup, kesempatan yang kurang memungkinkan untuk dapat memanfaatkan sumber daya, serta masih banyak lagi hal-hal yang mempengaruhi.

2 Konsep Pelaksanaan

2.1 Pengertian Pelaksanaan

Menurut Terry (1986), bahwa pelaksanaan merupakan usaha menggerakkan anggota - anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota – anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran – sasaran tersebut. Menurut Rahman (2011), pelaksanaan merupakan gerakan aksi mencakup kegiatan yang dilakukan seorang pimpinan untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur –

unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan – tujuan dapat tercapai.

Paselong (2008) mengemukakan bahwa pelaksanaan adalah kegiatan masyarakat atau lembaga yang sungguh-sungguh untuk mengembangkan strategi yang optimal untuk mencapai serangkaian tujuan-tujuan yang diinginkan. Wijono (1997) mengemukakan bahwa pelaksanaan (*actuating*) adalah fungsi yang teramat penting dalam manajemen, seringkali diketahui perencanaan dan pengorganisasiannya bagus, namun dikarenakan kurangnya kemampuan pelaksanaan, hasil kegiatan suatu pekerjaan belum seperti diharapkan.

Siagian (2007) mengemukakan bahwa pelaksanaan adalah keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas untuk bekerja dengan sebaik-baiknya demi tercapainya tujuan secara efektif dan efisien. Pelaksanaan (*actuating*) dilakukan setelah sebuah organisasi memiliki perencanaan dan melakukan pengorganisasian terhadap sumber daya yang ada.

Dengan demikian, dapat disimpulkan pelaksanaan adalah Suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi ataupun lembaga untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2.2 Fungsi dan Tujuan Pelaksanaan

Fungsi pelaksanaan lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang – orang dalam organisasi. Perencanaan dan pengorganisasian yang baik kurang berarti bila tidak diikuti dengan penggerakan seluruh potensi sumber daya manusia (SDM) yang ada harus dioptimalkan untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi. Setiap sumber daya manusia (SDM) harus bekerja sesuai dengan tugas, fungsi dan peran, keahlian dan kompetensi masing – masing sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi yang telah ditetapkan.

Tujuan pelaksanaan adalah :

- a. Menciptakan kerja sama yang lebih efisien
- b. Mengembangkan kemampuan dan keterampilan staf
- c. Menumbuhkan rasa memiliki dan menyukai pekerjaan
- d. Mengusahakan suasana lingkungan kerja yang meningkatkan motivasi dan prestasi kerja staf
- e. Membuat organisasi berkembang secara dinamis

2.3 Prinsip Pelaksanaan

Menurut Kurniawan (2009), prinsip-prinsip dalam pelaksanaan (*actuating*) antara lain :

- a. Memperlakukan pegawai dengan sebaik-baiknya
- b. Mendorong pertumbuhan dan perkembangan manusia
- c. Menanamkan pada manusia keinginan untuk melebihi
- d. Menghargai hasil yang baik dan sempurna
- e. Mengusahakan adanya keadilan tanpa pilih kasih
- f. Memberikan kesempatan yang tepat dan bantuan yang cukup, dan
- g. Memberikan dorongan untuk mengembangkan potensi dirinya

Selanjutnya dijelaskan bahwa ada beberapa elemen dalam pelaksanaan (*actuating*) yaitu sebagai berikut :

- a. *Coordinating* adalah fungsi yang harus dilakukan oleh seseorang manajer agar terdapat suatu komunikasi atau kesesuaian dari berbagai kepentingan dan perbedaan kepentingan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.
- b. *Motivating* merupakan salah satu elemen penting dalam manajemen perusahaan, dengan memberikan fasilitas yang bagus dan gaji yang cukup maka kinerja para karyawan dalam perusahaan akan optimal.
- c. *Communication* adalah komunikasi antara para pemimpin dan karyawan sangat diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan.

d. *Commanding* merupakan suatu perintah dari atasan kepada bawahannya. Dengan pengarahan yang baik dari atasan dengan visi dan misi yang jelas dari suatu manajer perusahaan dapat menimbulkan efek yang positif untuk perusahaan itu sendiri.

3. Progam Gisa (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan)

3.1 GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan)

Program GISA adalah sebuah gerakan untuk membangun ekosistem pemerintahan yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan. Target dari program GISA ini adalah masyarakat, aparatur petugas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, dan lembaga pengguna (pemerintah/swasta). GISA diterapkan mulai dari tingkat desa/kelurahan, kecamatan, kabupaten/kota, provinsi, dan berpuncak di tingkat nasional Indonesia. Dalam penerapannya, 1 kecamatan minimal harus terbentuk 1 desa/kelurahan sadar administrasi kependudukan, 1 kabupaten/kota minimal terbentuk 1 kecamatan sadar administrasi kependudukan, dan 1 provinsi minimal terbentuk 1 kabupaten/kota sadar administrasi kependudukan.

Dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan menuju pada masyarakat yang tertib, pemerintahan yang efektif dan efisien serta negara yang memiliki daya saing, berdasarkan Undang – Undang nomor 23 Tahun 2006

Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013, menginstruksikan Gubernur di seluruh Indonesia serta Bupati/ Walikota di seluruh Indonesia untuk :

1. Mengambil langkah – langkah yang diperlukan sesuai tugas pokok, fungsi, dan kewenangan masing – masing untuk melaksanakan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disebut GISA.
2. Menciptakan ekosistem yang mendukung suksesnya GISA.
3. 4 (empat) Program GISA yang meliputi :
 - 1) Program Sadar Kepemilikan Dokumen Kependudukan, yang difokuskan kepada :
 - a. Peningkatan perilaku tertib Administrasi Kependudukan di lingkungan keluarga, satuan pendidikan, satuan kerja dan komunitas masyarakat;
 - b. Pemenuhan kepemilikan dokumen kependudukan yang diperlukan oleh setiap penduduk;
 - c. Peningkatan nilai guna dokumen kependudukan bagi berbagai pelayanan publik;
 - d. Pencapaian target kinerja pemerintah daerah dibidang penerbitan dokumen kependudukan sesuai target nasional yang telah ditentukan;

- 2) Program Sadar Pemutakhiran Data Penduduk, yang difokuskan kepada :
 - a. Peningkatan kesadaran penduduk untuk melaporkan setiap terjadi perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh setiap penduduk;
 - b. Pelaksanaan Pemutakhiran Kartu Keluarga sebagai data induk penduduk secara berkala;
 - c. Pelaksanaan konsolidasi data penduduk secara tertib dan teratur melalui aplikasi Sistem informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
- 3) Program Sadar Pemanfaatan Data Kependudukan sebagai satu – satunya data yang dipergunakan untuk semua kepentingan, yang difokuskan pada :
 - a. Pemanfaatan data kependudukan oleh seluruh Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) untuk : perencanaan pembangunan, pelayanan publik, alokasi anggaran, pembangunan demokrasi, penegakan hukum dan pencegahan kriminal;
 - b. Pemberian kemudahan bagi lembaga pengguna data non lembaga vertikal skala provinsi, kabupaten/ kota dalam kerjasama pemanfaatan data kependudukan skala provinsi, kabupaten/ kota;

- 4) Program Sadar Melayani Administrasi Kependudukan menuju masyarakat yang bahagia, yang difokuskan kepada :
 - a. Peningkatan perilaku aparatur untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan;
 - b. Menyederhanakan mekanisme dan syarat pelayanan administrasi kependudukan;
 - c. Membuat inovasi pelayanan administrasi kependudukan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien;
 - d. Mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang online dan terintegrasi antar peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang berkaitan;
4. Dalam pelaksanaan 4 (empat) program sebagaimana dimaksud :
 1. Gubernur :
 - a. Melaksanakan 4 (empat) program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan dalam skala provinsi;
 - b. Melaksanakan bimbingan, pembinaan dan supervisi kepada Bupati/ Walikota di wilayahnya masing – masing;
 - c. Menugaskan Kepala Dinas/ Kepala Biro yang membidangi urusan kependudukan dan pencatatan sipil di Provinsi untuk melaksanakan dan bertanggung jawab atas terwujudnya GISA dalam skala provinsi;

- d. Mewujudkan paling sedikit 1 (satu) kabupaten/ kota di Provinsi sebagai kabupaten/ kota Sadar Administrasi Kependudukan;
2. Bupati/ Walikota
 - a. Melaksanakan 4 (empat) Program Gerakan Sadar Administrasi Kependudukan dalam skala kabupaten/ kota;
 - b. Menugaskan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten/ Kota untuk melaksanakan dan bertanggung jawab atas terwujudnya GISA dalam skala Kabupaten/ Kota;
 - c. Mewujudkan paling sedikit 1 (satu) desa/kelurahan dalam 1 (satu) Kecamatan di wilayah Kabupaten/ Kota sebagai desa/ kelurahan Sadar Administrasi kependudukan;
5. Dalam melaksanakan instruksi sebagaimana dimaksud, Gubernur serta Bupati/ Walikota melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Menteri Dalam Negeri 3 bulan sekali dalam setahun atau sewaktu – waktu apabila diperlukan.
 6. Segala biaya yang diperlukan untuk melaksanakan Instruksi Menteri ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah dan sumber – sumber

lain yang sah dan tidak mengikat yang pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

7. Melaksanakan Instruksi Menteri ini dengan penuh tanggung jawab.

Adapun kendala yang terjadi :

1. Kendala yang berkaitan dengan yang belum merekam :

a. Masih banyak penduduk yang belum melakukan perekaman, karena tidak dapat menjangkau atau datang ke tempat – tempat pelayanan, misalnya bertempat tinggal di daerah (terpencil), faktor usia, kesehatan dan kendala lain yang tidak memungkinkan penduduk yang bersangkutan datang ke tempat pelayanan.

b. Masih banyak penduduk yang belum melakukan perekaman karena rendahnya kesadaran penduduk akan arti pentingnya memiliki E- KTP.

c. Pada saat ini banyak penduduk yang belum merekam karena berada diluar daerahnya, diluar negeri karena bekerja, bersekolah atau tugas lainnya.

2. Kendala yang berkaitan dengan penduduk yang sudah merekam tapi belum dicetak fisik E-KTP :

a. Masih banyak data gagal cetak yang diakibatkan karena perekaman ganda (*duplicate record*).

b. Masih banyak data gagal rekam. Gagal rekam disini terkelompok dalam kategori *adjudicated record* (sidik jarinya

mirip atau dikenali mirip dengan sidik jari yang sudah ada),
enroll failure at central (gagal uji ketunggalan di data center)
dan *req validation*

c. Kurangnya jumlah printer/ alat cetak yang diberikan ke daerah

Strategi yang dilakukan yaitu :

1. Untuk wajib E-KTP yang sudah melakukan perekaman tetapi sampai saat ini belum menerima fisik E-KTP

a. Untuk fisik E-KTP yang belum didistribusikan :

1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota mengirimkan surat kepada Camat se-Kabupaten/Kota agar para petugas mengecek fisik E-KTP yang belum didistribusikan baik yang berada di Kecamatan, Desa/Kelurahan ataupun RT/RW

2) Dalam hal fisik E-KTP masih berada di Kantor Kecamatan, Desa/Kelurahan ataupun RT/RW, E-KTP dimaksud harus segera diserahkan kepada penduduk yang bersangkutan

b. Untuk fisik E-KTP yang belum diterbitkan :

1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota melakukan penerbitan E-KTP

2) E-KTP yang sudah diterbitkan dimaksud didistribusikan secara berjenjang melalui Kecamatan

- 3) Kepala Desa/Lurah mengundang penduduk untuk mengambil E-KTP
- c. Untuk penduduk yang gagal cetak atau gagal rekam
- 1) Untuk yang gagal cetak
Untuk data yang gagal cetak, saat ini sedang dilakukan terus proses penghapusan untuk data yang *duplicat record*. Setelah diproses, ditemukan data selanjutnya dilakukan pencetakan E-KTP dan sekaligus penyerahan kepada penduduk yang bersangkutan
 - 2) Untuk yang gagal rekam
Untuk yang gagal rekam, harus dilakukan perekaman ulang di tempat – tempat pelayanan.
2. Untuk Wajib E-KTP yang sampai saat ini belum melakukan perekaman E-KTP
- 1) Pelayanan Reguler :
Strategi yang dilakukan untuk menerbitkan E-KTP bagi penduduk yang belum melakukan perekaman adalah sebagai berikut :
- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota mencetak daftar penduduk wajib KTP yang melakukan perekaman E-KTP *by name address*
 - b. Bupati/ Walikota menerbitkan Surat Perintah kepada Para Camat untuk melakukan pencocokan dan penelitian

(coklit) terhadap daftar penduduk wajib KTP yang belum melakukan perekaman, dalam hal keberadaan penduduk (meninggal, pindah dan belum merekam)

- c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengirimkan surat kepada Camat se-Kabupaten/Kota dengan dilampirkan daftar penduduk wajib KTP yang belum melakukan perekaman E-KTP *by name address* dan surat perintah dimaksud
- d. Para camat selaku Koordinator Tim Coklit melakukan coklit dengan melibatkan para Kepala Desa/Lurah, Ketua RT dan RW setempat
- e. Hasil Coklit digunakan sebagai dasar bagi Camat mengundang penduduk untuk melakukan perekaman
- f. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota mencetak E-KTP
- g. E-KTP didistribusikan ke Kecamatan untuk diserahkan kepada penduduk.

2) Pelayanan Keliling dengan Jemput Bola :

Bagi penduduk yang tinggal di daerah – daerah terpencil maupun penduduk yang mengalami kendala untuk datang ke tempat pelayanan dapat dilayani dengan melakukan pelayanan keliling dengan jemput bola mendatangi penduduk dimaksud. Pelayanan keliling dengan jemput

bola dapat dilakukan juga dengan melakukan pelayanan perekaman dan penerbitan E-KTP di mall, pasar, sekolah, perumahan, tempat ibadah serta tempat – tempat keramaian yang lain.

Adapun Pelayanan inovatif untuk peningkatan penerbitan E-KTP

1. Perekaman dan Penerbitan E-KTP diluar domisilinya diatur dalam Permendagri Nomor 8 Tahun 2016

- a. Penerbitan E-KTP bagi penduduk diluar domisili adalah penerbitan E-KTP bagi penduduk yang dilakukan di Kabupaten/ Kota yang berada dengan alamat pada Kartu Keluarga atau E-KTP yang dimilikinya
- b. Perekaman dan Penerbitan E-KTP adalah pengeluaran E-KTP karena perekaman baru atau penggantian E-KTP karena sudah rusak atau hilang.

2. Saluran komunikasi yang massive

Melalui saluran komunikasi ini penduduk/ masyarakat diharapkan akan mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan cepat dan efektif.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam menentukan metode penelitian, terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas di dalam penelitian serta memahami makna sebenarnya dari jenis penelitian tersebut, sehingga memudahkan langkah untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data.

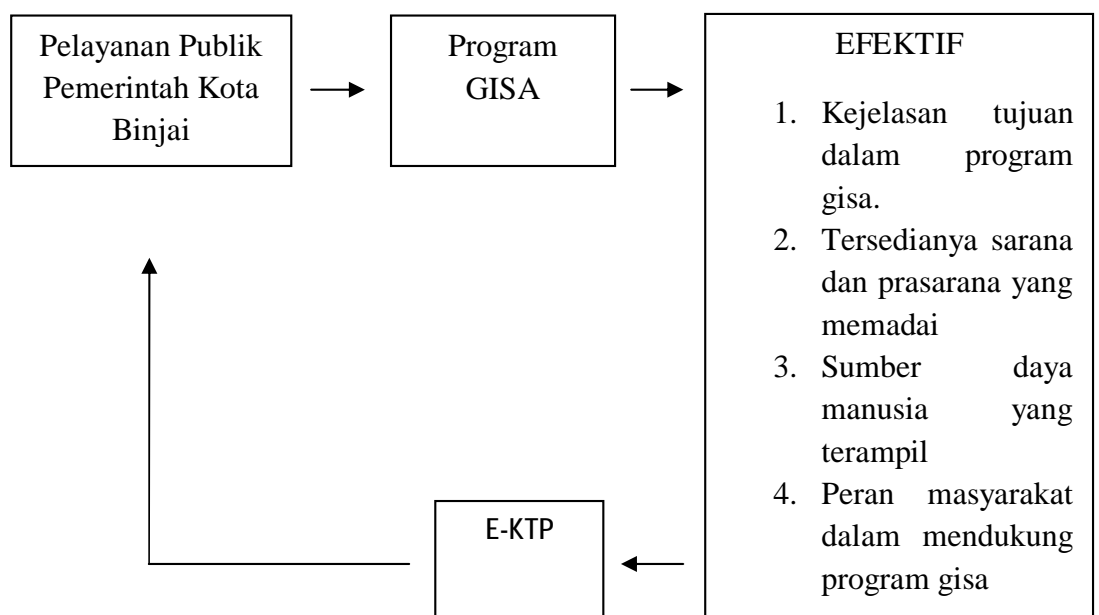
Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya dan data diperoleh dengan wawancara yaitu mendapatkan data dengan tanya jawab dan berhadapan langsung dengan informan atau narasumber.

Data deskriptif adalah data indikator bagi norma-norma dan nilai-nilai kelompok serta kekuatan sosial lainnya yang menyebabkan perilaku manusia itu sendiri, sedangkan metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yakni ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diambil dari orang-orang atau subjek itu sendiri. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih

menekankan pada masalah proses dan makna dengan cara mendeskripsikan suatu masalah. Penelitian yang dilaksanakan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif untuk mengetahui efektivitas program GISA dan memahami pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Binjai.

3.2 Kerangka Konsep

Konsep yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Program GISA (Gerakan Sadar Administrasi Kependudukan) Dalam Pengadaan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Agar konsep tersebut dapat dijelaskan maka konsep yang dapat digambarkan akan disusun dalam model teoritis sebagai berikut :



3.3 Definisi Konsep

Untuk memperjelas dan menyederhanakan beberapa konsep uraian teoritis dalam penelitian maka peneliti menyederhanakan beberapa konsep tersebut sebagai berikut :

- a. Efektivitas adalah suatu konsep yang dapat dipakai sebagai sarana untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan tetap memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasarana dengan tetap memperhatikan resiko dan keadaan yang dihadapi.
- b. Pelaksanaan adalah suatu program yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus sejalan dengan kondisi yang ada, baik itu di lapangan maupun di luar lapangan.
- c. Program GISA adalah sebuah gerakan untuk membangun ekosistem pemerintahan yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk analisa dari variabel tersebut.

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai
- c. Sumber daya manusia
- d. Peran masyarakat dalam mendukung program gisa

3.5 Teknik Penentuan Narasumber

Untuk menentukan narasumber dalam penelitian ini data-data yang diperoleh dari informan atau narasumber menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan narasumber pengambilan sumber data dengan pertimbangan menguasai atau memahami permasalahan dalam penelitian ini. Memiliki data dan memberikan informasi yang lengkap dan akurat. Adapun kriteria-kriteria informan penelitian yang ditetapkan sementara ini adalah merupakan orang-orang yang memahami dan terlibat langsung dalam Pelaksanaan Program GISA dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Binjai. Kriteria memilih informan adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Kependudukan : Dra. Upik Sarimanah
- b. Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi : Zahra Nasution, S.Sos,I, M.S.I
- c. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai : Muhammad Farhan Suhairi

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara peneliti untuk memperoleh data dalam penelitian. Pada penelitian ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif, untuk memperoleh data harus dengan mendalam, jelas, dan spesifikasi. Pengumpulan data dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Menurut Sugiyono (2014) ada beberapa macam teknik pengumpulan data antara lain wawancara dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara mendalam terhadap informan, dimana pertanyaan disusun dengan tujuan terarah pada pokok – pokok masalah yang disusun dalam bentuk daftar pertanyaan yang dijadikan pedoman dalam melakukan wawancara secara langsung terhadap para informan penelitian yang memahami atau mengetahui secara jelas tentang Program Gisa dalam pelayanan administrasi kependudukan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi meneliti data – data dokumen, pencatatan, sumber – sumber informasi baik dalam bentuk jurnal penelitian, tesis, desertasi, Undang-Undang, foto, dan lain sebagainya.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat induktif yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh. Aktivitas tersebut ialah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*) Sugiyono (2014) :

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu, perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti mencakup, memiliki hal – hal pokok, memfokuskan pada hal – hal penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam mengumpulkan data selanjutnya.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif, penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi ke dalam bentuk yang mudah dipahami.

c. Pengambilan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Pada tahap pengambilan kesimpulan, peneliti melakukan dengan merangkum *point* penting yang terdapat pada temuan di lapangan dan

pembahasan dengan tujuan untuk menggambarkan objek penelitian. Dengan demikian hasil kesimpulan dapat memberikan gambaran secara komprehensif terhadap tujuan dari penelitian.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai yang beralamat di Jalan Jambi No. 9 Kota Binjai.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

3.9.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai merupakan unsur Pelaksana Pemerintah Daerah Binjai dalam bidang pendaftaran dan pencatatan penduduk yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dan pembangunan sesuai dengan ketentuan dan perundang – undangan yang berlaku yaitu Peraturan Daerah Kota Binjai Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Langkah – langkah strategi yang ditempuh sebagai wujud dari tanggung jawab dan koordinasi di bidang

kependudukan dan pencatatan sipil Kota Binjai dijabarkan dalam bentuk visi, misi tujuan dan sasaran yang tertuang dalam program kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai merupakan instansi pelaksana yang berkewajiban dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan 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 pencatatan penting
6. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan urusan kependudukan dengan kewenangan yaitu memperoleh keterangan dan data yang benar tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dilaporkan penduduk, memperoleh data

mengenai peristiwa penting yang dialami penduduk, serta mengelola data dan mendayagunakan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk kepentingan pembangunan. Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil penduduk, dan mendapatkan data yang mutakhir, benar dan lengkap.

3.9.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

a. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

Dalam mencapai visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai, yang dituangkan dalam Rencana Strategis adalah merupakan suatu proses yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai selama kurun waktu satu sampai dengan lima tahun dengan memperhitungkan potensi, peluang dan kendala yang ada. Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai Tahun 2011-2015 merupakan bagian integral dari kebijaksanaan dan program pemerintah Kota Binjai dan merupakan pedoman bagi seluruh aparat pelaksana pada jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam melaksanakan tugas-tugas penyelenggaraan pemerintahan dan

pembangunan selama kurun waktu lima tahun. Dalam mewujudkan Rencana Strategis ditunjang dengan melalui visi dan misi yang rasional.

Dalam upaya meningkatkan kualitas, kesejahteraan dan profesionalisme aparatur, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai harus menyatakan apa yang harus dicapai dalam bentuk visi yaitu :

***“MENJADI PENYEDIA INFORMASI TERKEMUKA
TENTANG KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BINJAI”***

Kata – kata kunci dari Visi di atas yakni sebagai berikut :

- 1) Penyedia Informasi, diartikan sebagai salah satu Lembaga Teknis yang menjadi pengelola data Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.
- 2) Terkemuka, diartikan bahwa data yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai merupakan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan serta selalu berkesinambungan tiap tahunnya.
- 3) Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang masuk secara sah serta bertempat tinggal di Wilayah Indonesia sesuai dengan peraturan perundang – undangan.

4) Pencatatan Sipil adalah Pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang pada register catatan sipil oleh Instansi Penyelenggaraan.

Visi tersebut merupakan dukungan terhadap Visi Kota Binjai, yaitu :

“Terwujudnya Kota Binjai Sebagai Kota Idaman, Yang Dinamis, berdaya saing dan nyaman dalam kebersamaan”

Dalam mewujudkan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai diperlukan perumusan bagaimana usaha organisasi mencapainya. Misi merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil sesuai dengan visi yang ditetapkan.

Dengan adanya misi diharapkan seluruh pegawai dan pihak – pihak lain yang berkepentingan dapat mengenal, mengetahui peran dan program – program serta hasil yang akan diperoleh di masa yang akan datang.

b. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan instansi pemerintah dan sasaran yang ingin dicapai, pernyataan misi membawa organisasi kepada suatu fokus yang harus dilaksanakan sesuai dengan visi yang telah ditetapkan.

Dalam mewujudkan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai diperlukan perumusan bagaimana usaha organisasi mencapainya. Misi merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil. Dengan adanya misi diharapkan seluruh pegawai dan pihak – pihak lain yang berkepentingan dapat mengenal, mengetahui peran dan program – program serta hasil yang akan diperoleh dimasa yang akan datang.

Adapun Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai adalah :

1. Melaksanakan Tertib Administrasi

Bahwa dengan melaksanakan tertib administrasi akan mempermudah dalam menghimpun data kependudukan dan pencatatan sipil secara sistematis dan berkesinambungan, sehingga dengan keadaan yang demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai akan dijadikan sebagai salah satu sumber informasi data yang akurat.

2. Meningkatkan Sarana dan Prasarana

Bahwa dengan meningkatkan sarana dan prasaranakantor maka akan menunjang semua aktivitas aparatur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai yang diharapkan dengan keadaan yang demikian akan meningkatkan kinerja

aparatur dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kota Binjai.

3. Manfaat Sumber Daya Aparatur

Bahwa dengan memanfaatkan sumber daya aparatur yang ada menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai telah memberdayakan semua aparatur yang ada sehingga aparatur dapat berkembang sesuai dengan fungsi dan tugasnya masing – masing.

3.9.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai merupakan unsur pelaksanaan urusan pemerintah bidang kependudukan dan pencatatan sipil, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Peraturan Walikota Binjai Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Binjai Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

a. Kepala Dinas

Tugas kepala dinas adalah membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas pembantuan.

Kepala dinas menyelenggarakan Fungsi :

- 1) Melaksanakan penyusunan program dan anggaran
- 2) Melaksanakan pengelolaan keuangan
- 3) Melaksanakan pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara
- 4) Melaksanakan pengelolaan urusan ASN
- 5) Menyusun perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- 6) Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil
- 7) Melaksanakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- 8) Melaksanakan kerjasama administrasi kependudukan
- 9) Melaksanakan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
- 10) Melaksanakan pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan
- 11) Melaksanakan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

12) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Sekretaris

Tugas sekretaris adalah membantu dan melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dibidang ke sekretariat meliputi pengelolaan administrasi umum dan program keuangan.

Sekretaris menyelenggarakan fungsi :

- 1) Pengelolaan dan pelayanan administrasi umum dan program keuangan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi dinas
- 2) Pengelolaan sumber daya manusia, pengembangan organisasi, ketatalaksanaan
- 3) Menyusun kebijakan teknis administrasi umum dan program dan perlengkapan, pemeliharaan dan penyusunan program perencanaan serta laporan dinas
- 4) Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan kegiatan sub bagian
- 5) Mengkoordinir penyusunan analisis jabatan dan analisis beban kerja
- 6) Mengkoordinir penyusunan standar operasional prosedur
- 7) Mengkoordinir penyusunan rencana strategi kesatuan kerja perangkat daerah (Renstra-SKPD)

- 8) Mengkoordinir penyusunan laporan kinerja (LKJ), perjanjian kinerja (PK), dan indikator kinerja utama (IKU)
 - 9) Menilai kinerja bawahan sebagai bahan pengembangan karir
 - 10) Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan sub bagian
 - 11) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan :
- 1) Kepala Seksi Identitas Penduduk
 - 2) Kepala Seksi Pindah Datang
 - 3) Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil :
- 1) Kepala Seksi Kelahiran
 - 2) Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian
 - 3) KasiPerub. Status Anak Pew dan Kematian
- e. Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data
- 1) Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi
 - 2) Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data
 - 3) Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

3.9.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Dalam bab ini membahas dan menyajikan data yang diperoleh selama peneliti di lapangan dengan cara pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan komunikasi langsung bersama para narasumber yang berwenang untuk menjawab pertanyaan yang kemudian ditarik kesimpulan. Analisis ini terfokus pada Program Gisa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

Untuk mendukung perolehan data, selain data primer yang diperoleh di lapangan melalui wawancara secara langsung oleh beberapa narasumber di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dan masyarakat Kota Binjai. Maka selanjutnya juga diperlukan data sekunder dalam membantu menjelaskan hasil wawancara terutama yang terkait dengan tingkat karakteristik jawaban para narasumber seperti data – data berupa dokumen, arsip dan referensi lainnya yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Data – data yang diperoleh tersebut akan dideskripsikan sehingga masalah penelitian tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Gisa (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) dalam Pengadaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dapat terjawab dan dianalisa. Selanjutnya hasil wawancara akan

diuraikan secara sistematis sesuai dengan sifat metode penelitian deskriptif kualitatif.

4.1.1 Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

Distribusi narasumber berdasarkan jenis kelamin akan dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber dengan jenis kelamin laki – laki dan narasumber dengan jenis kelamin perempuan. Pada tabel 4.1 berikut akan dijelaskan frekuensi untuk masing – masing kategori.

Tabel 4.1

Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – laki	1	35 %
Perempuan	2	65 %
Jumlah	3	100 %

Sumber : Data diolah dari Hasil wawancara 2019

4.1.2 Distribusi Narasumber Menurut Umur

Distribusi narasumber menurut umur dari 3 (tiga) narasumber dapat diklasifikasikan menjadi beberapa interval yang terlihat pada tabel 4.2 di bawah ini :

Tabel 4.2
Distribusi Narasumber Menurut Umur

Umur	Frekuensi	Persentase
19 – 33	1	35 %
34 - 48	2	65 %
Jumlah	3	100 %

Sumber : Data diolah dari Hasil wawancara 2019

4.1.3 Distribusi Narasumber Menurut Pendidikan

Distribusi narasumber menurut pendidikan dari 3 (tiga) narasumber dapat diklasifikasikan menjadi beberapa interval yang terlihat pada tabel 4.3 di bawah ini :

Tabel 4.3
Distribusi Narasumber Menurut Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA	1	33,3 %
S1	1	33,3 %
S2	1	33,3 %
Jumlah	3	99,9 %

Sumber : Data diolah dari Hasil wawancara 2019

4.2 Deskripsi Hasil Wawancara

1) Adanya kejelasan tujuan yang hendak dicapai

Pencapaian tujuan adalah hasil yang diharapkan dan upaya pencapaian hasil yang ingin diperoleh dari dilakukannya kegiatan sosialisasi dan pelaksanaan dalam rangka meningkatkan partisipasi aparatur untuk melaksanakan program *gisa* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai yaitu membangun ekosistem pemerintahan yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan, meningkatkan kesadaran masyarakat di bidang administrasi kependudukan, meningkatkan perilaku tertib administrasi kependudukan di lingkungan keluarga, satuan pendidikan, satuan kerja dan komunitas masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Zahra Nasution, S.Sos.I, M.Si selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada hari Selasa, 19 Februari 2019 yang mengatakan bahwa “Program *Gisa* mempunyai tujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dalam hal dokumen kependudukan kepada masyarakat. Sebagaimana yang dikatakan Ibu Zahra Nasution, S.Sos.I, M.Si Pencapaian visi dan misi program *gisa* sudah berjalan dengan baik. Tantangan yang dihadapi dalam melaksanakan program *Gisa* adalah Jaringan Komunikasi Data Daerah (JARKOMDAD) yang terkadang putus. Dan menyebabkan proses pelayanan administrasi terhambat. Tantangan yang kedua adalah kurangnya anggaran dari pusat dan daerah,

salah satunya yaitu kurangnya ketersediaan blanko dari pusat dan sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan seperti Printer, Komputer, Kamera, Geometrik, Alat Pendeteksi Sidik Jari, Ribon dari pemerintah Kota Binjai.

Selanjutnya, sarana dan prasarana yang masih kurang, kesadaran masyarakat yang tidak peduli juga menjadi tantangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai serta kurangnya hubungan komunikasi dengan stakeholder misalnya instansi pendukung yaitu Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan dalam memberikan penekanan/ arahan kepada masyarakat atau siswa di sekolah bahwa pentingnya mengurus administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai melaksanakan jemput bola ke panti asuhan, panti jompo, sekolah dan kelurahan.

Senada yang diungkapkan oleh Ibu Dra. Upik Sarimanah selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai pada hari Selasa, 19 Februari 2019 yang menyatakan bahwa Program *gisa* mempunyai tujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dalam hal dokumen kependudukan kepada masyarakat. Tantangan yang dihadapi dalam melaksanakan program *gisa* adalah masyarakat yang belum memiliki kesadaran dan belum memahami bahwa pentingnya mengurus administrasi kependudukan. Kemudian, kurangnya sosialisasi baik dari stakeholder maupun masyarakat.

Hal tersebut didukung oleh Bapak Muhammad Farhan Suhairi selaku aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai yang mengatakan bahwa Pencapaian visi dan misi program *gisa* sudah berjalan dengan baik. Tantangan yang dihadapi dalam melaksanakan program *gisa* adalah masyarakat yang belum memiliki kesadaran dan belum memahami bahwa pentingnya mengurus administrasi kependudukan”.

Berdasarkan pengamatan penulis mengenai kejelasan tujuan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan Program *Gisa* sudah optimal dan sesuai dengan standart dalam proses pelaksanaan dan pelayanan administrasi kependudukan karena dalam proses pelaksanaan dan pelayanan administrasi kependudukan sudah seharusnya melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan bidang dan kemampuannya masing – masing.

2) Adanya sarana dan prasarana yang memadai

Sarana dan prasarana sebagai alat pendukung pelayanan administrasi kependudukan dalam pelaksanaan suatu program adalah tidak akan mencapai hasil yang diharapkan apabila sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini adalah : printer, komputer, kamera, biometrik mata, alat pendeteksi sidik jari, signature pad, AC, ribon dan blanko tidak tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Zahara Nasution, S.Sos.I, M.Si selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

pada hari Selasa, 19 Februari 2019 yang mengatakan bahwa “Sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai masih kurang, karena dalam pelaksanaan Program *Gisa* di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dibawa ke Kelurahan. Sehingga sarana dan prasarana yang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai berkurang. Dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai setiap tahun selalu membuat penganggaran untuk melengkapi sarana dan prasarana dalam bentuk fisik yaitu Printer, Komputer, Kamera, biometrik mata, Signature Pad, Alat Pendeteksi Sidik Jari, Ribon, AC melalui Dana Alokasi Umum (DAU) Kota Binjai. Sedangkan dalam bentuk non fisik seperti sosialisasi, banner melalui Dana Alokasi Khusus (DAK) dari APBN. Pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan yaitu dengan memperhatikan suhu ruangan operator agar sarana dan prasarana tetap dalam kondisi dingin. Apabila sarana dan prasarana tersebut panas maka akan menyebabkan E-KTP mudah rusak. Dan juga penggunaan sarana dan prasarana selalu diberikan arahan kepada aparatur yang menggunakannya.

Tepat diwaktu yang bersamaan, hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Dra. Upik Sarimanah selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Binjai pada hari Selasa, 19 Februari 2019 yang menyatakan bahwa Sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai masih kurang, karena dalam pelaksanaan Program *Gisa* di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo, sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dibawa ke Kelurahan. Sehingga sarana dan prasarana yang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai berkurang. Dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai setiap tahun selalu membuat penganggaran untuk melengkapi sarana dan prasarana dalam bentuk fisik yaitu Printer, Komputer, Kamera, Beometrik, Signature Pad, Alat Pendeteksi Sidik Jari, AC, Ribon melalui Dana Alokasi Umum (DAU) Kota Binjai. Sedangkan dalam bentuk non fisik seperti sosialisasi, banner melalui Dana Alokasi Khusus (DAK) dari APBN. Pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan yaitu dengan memperhatikan suhu ruangan operator agar sarana dan prasarana tetap dalam kondisi dingin. Apabila sarana dan prasarana tersebut panas maka akan menyebabkan E-KTP mudah rusak. Dan juga penggunaan sarana dan prasarana selalu diberikan arahan”.

Hal tersebut didukung oleh Saudara Muhammad Farhan Suhairi selaku aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai yang mengatakan bahwa “Pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan sangat diperhatikan, yaitu dengan

melihat kondisi sarana dan prasarana tersebut, jika panas maka sejenak proses pelayanan dihentikan”.

Berdasarkan pengamatan penulis mengenai sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Program *Gisa* sudah optimal meskipun sarana dan prasarana masih kurang, tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

3) Adanya Sumber Daya Manusia

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur dalam pelaksanaan Program *Gisa*, maka dilakukan dengan mengembangkan kemampuan dan keterampilan staf, menumbuhkan rasa memiliki, mengusahakan suasana lingkungan kerja yang meningkatkan motivasi dan prestasi staf, membuat organisasi berkembang secara dinamis serta menciptakan kerja sama yang lebih efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Zahra Nasution, S.Sos.I, M.Si selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada hari Selasa, 19 Februari 2019 yang mengatakan bahwa “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai meningkatkan pendidikan dan perilaku aparatur dengan melakukan BIMTEK. Bimtek adalah salah satu solusi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai untuk mengirim sumber daya aparatur pelayanan agar paham dalam melaksanakan tugas. Ada juga melalui briefing yang setiap

minggu dilakukan oleh setiap bidang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Dalam Program *Gisa* harus menggunakan sistem online. Akan tetapi implementasinya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai memiliki masalah pada jaringan, jaringan yang dimaksud adalah jaringan khusus yaitu jaringan VPN (Virtual Private Network) ini disebabkan oleh banyaknya data yang dikirim dari berbagai daerah ke Pusat sehingga prosesnya menjadi terhambat.

Tepat diwaktu yang bersamaan, hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Dra. Upik Sarimanah selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai pada hari Selasa, 19 Februari 2019 yang menyatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai meningkatkan pendidikan dan perilaku aparatur dengan melakukan bimtek, melakukan koordinasi, konsultasi ke tingkat Provinsi dan Pusat. Dan apabila aparatur baik itu PNS dan Honorer melakukan kesalahan maka akan diberikan hukuman, yaitu PNS akan dikenakan PP53 (Disiplin Aparatur). Dengan adanya pemberian hukuman menjadi shock therapy kepada aparatur agar melaksanakan pelayanan dengan sebaik – baiknya. Dalam melayani masyarakat seorang aparatur juga harus memiliki skill tersendiri. Dalam meningkatkan keahlian dan keterampilan teknis pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai melaksanakan Rakornas. Rakornas adalah

puncak kegiatan dari apa yang akan dilaksanakan disepanjang tahun. Rakornas dilaksanakan oleh tingkat eselon II yaitu Kepala Dinas dan dan Kepala Bidang. Setelah Rakornas terlaksana, selanjutnya kegiatan Bimtek dilakukan”.

Hal tersebut didukung oleh Bapak Muhammad Farhan Suhairi selaku aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai yang mengatakan bahwa “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai meningkatkan pendidikan dan perilaku aparatur dengan melakukan bimtek, agar aparatur dapat melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan dengan sebaik – baiknya”.

Berdasarkan pengamatan penulis mengenai sumber daya aparatur dalam pelaksanaan Program Gisa sudah optimal meskipun tidak jarang aparatur melakukan kesalahan, tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai tetap berusaha meningkatkan pelatihan dan pengembangan sistem pelayanan agar lebih baik.

4) Peran Masyarakat dalam Mendukung Program Gisa

Dalam melaksanakan program *gisa* peran masyarakat sangat dibutuhkan agar berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan. Dalam hal ini yang menjadi faktor utama yang mendukung adalah kemauan, kemampuan, dan kesempatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Zahra Nasution, S.Sos.I, M.Si selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada hari Selasa, 19 Februari 2019 yang mengatakan bahwa “inisiatif dari masyarakat sangat kurang, karena masyarakat hanya mengurus dokumen kependudukan apabila dibutuhkan. Dan juga masih kurangnya partisipasi masyarakat dalam mensukseskan program *gisa* karena masyarakat belum memahami bahwa pentingnya mengurus dokumen kependudukan”.

Tepat diwaktu yang bersamaan, hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Dra. Upik Sarimanah selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai pada hari Selasa, 19 Februari 2019 yang menyatakan bahwa “kurangnya partisipasi masyarakat dalam mensukseskan program *gisa* karena masyarakat belum memahami bahwa pentingnya mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat tidak paham proses pembuatan dokumen kependudukan sehingga masyarakat beranggapan bahwa dokumen kependudukan diperlambat sehingga masyarakat enggan untuk mengurus dokumen kependudukan, padahal kesalahan yang terjadi diakibatkan pada jaringan. Maka dari itu, dalam pelaksanaan program *gisa* masyarakat diharapkan ikut mensukseskan agar program dapat berjalan sesuai dengan tujuan”.

Hal tersebut didukung oleh Bapak Muhammad Farhan Suhairi selaku aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai yang

mengatakan bahwa “interaksi aparatur dengan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur sehingga masyarakat akan lebih peduli dalam mengurus dokumen kependudukan. Dan masyarakat kurang termotivasi dengan adanya sosialisasi, bahkan masyarakat terkesan tidak memperdulikan pentingnya pembuatan dokumen kependudukan”.

Berdasarkan pengamatan penulis mengenai peran masyarakat dalam mendukung pelaksanaan Program *Gisa* masih kurang baik karena masyarakat tidak peduli dengan pentingnya mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat hanya akan mengurus dokumen kependudukan apabila membutuhkan seperti untuk kesehatan, nikah dan lain sebagainya.

4.3 Pembahasan

1) Adanya kejelasan tujuan yang hendak dicapai

Fungsi kejelasan tujuan adalah pemahaman yang dimiliki oleh setiap implementator atau pelaksana seperti Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan serta aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai sehingga pada saat berhadapan dengan masyarakat, para aparatur mampu menjelaskan program *gisa* kepada masyarakat mengenai tujuan yang akan dicapai yaitu : membangun ekosistem pemerintahan yang

sadar akan pentingnya administrasi kependudukan, meningkatkan kesadaran masyarakat di bidang administrasi kependudukan, meningkatkan perilaku tertib administrasi kependudukan di lingkungan keluarga, satuan pendidikan, satuan kerja dan komunitas masyarakat.

Berdasarkan yang dikemukakan oleh Ibu Zahara Nasution, S.Sos.I, M.Si dapat disimpulkan bahwa tujuan yang hendak dicapai dalam Program *Gisa (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan)* dalam Pengadaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai adalah membangun ekosistem pemerintahan yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan, meningkatkan kesadaran masyarakat di bidang administrasi kependudukan, meningkatkan perilaku tertib administrasi kependudukan di lingkungan keluarga, satuan pendidikan, satuan kerja dan komunitas masyarakat, namun belum efektif. Hal tersebut dapat dibuktikan dari pelaksanaan program *gisa* telah dijalankan dengan baik dan benar dilapangan, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala ataupun tantangan yang menghambat berjalannya tujuan yang telah direncanakan, yaitu kesadaran dan minat masyarakat sangat kurang dalam mengurus dokumen kependudukan dan juga sosialisasi serta kerja sama dengan stakeholder dalam memberikan arahan masih kurang. Dalam menjangkau masyarakat yang rentan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai memberikan pelayanan dengan melaksanakan

jemput bola. Tetapi, sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai masih kurang

Hal ini dapat dibuktikan dari salah satu hasil wawancara berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Zahra Nasution, S.Sos.I, M.Si selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang mengatakan bahwa kurangnya hubungan komunikasi dengan stakeholder seperti instansi pendukung yaitu dinas pendidikan, dinas kesehatan. Dan juga kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan. Serta masih banyak masyarakat yang tidak peduli dengan dokumen kependudukan dan juga sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan yang belum mengurus administrasi kependudukan.

2) Adanya sarana dan prasarana yang memadai

Pentingnya sarana dan prasarana di dalam pelaksanaan suatu program adalah untuk menunjang proses dalam pelaksanaan program tersebut agar berjalan dengan efektif. Dan salah satu faktor kelemahan atau gagalnya suatu program adalah karena kurangnya penganggaran dari pusat dan daerah baik itu dalam bentuk fisik dan non fisik.

Sarana dan prasarana mempunyai tujuan yang sama, yaitu mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan tujuan yakni antara lain mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga mampu menghemat waktu, meningkatkan produktivitas barang maupun jasa, menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, menimbulkan

rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dra. Upik Sarimanah selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dapat dinilai bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam pelaksanaan program *gisa*, dapat memanfaatkan sarana dan prasarana dengan baik walaupun sarana dan prasarana masih belum tersedia dengan lengkap, sehingga pelaksanaan program *gisa* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dapat terlaksana dan berjalan dengan baik. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan yang tersedia masih kurang, saat melaksanakan program *gisa* di kelurahan Sumber Mulyo Rejo, sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dibawa ke Kelurahan. Sehingga sarana dan prasarana yang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai berkurang. Dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai setiap tahun selalu membuat penganggaran untuk melengkapi sarana dan prasarana dalam bentuk fisik yaitu Printer, Komputer, Kamera, Geometrik, Alat Pendeteksi Sidik Jari, Ribon melalui Dana Alokasi Umum (DAU) Kota Binjai. Sedangkan dalam bentuk non fisik seperti sosialisasi, banner melalui Dana Alokasi Khusus (DAK) dari APBN. Pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan yaitu dengan memperhatikan suhu ruangan operator agar sarana dan prasarana tetap dalam kondisi dingin.

Apabila sarana dan prasarana tersebut panas maka akan menyebabkan E-KTP mudah rusak. Dan juga penggunaan sarana dan prasarana selalu diberikan arahan. Adapun peran dari sarana dan prasarana yaitu untuk mempermudah dan mempercepat segala pekerjaan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

3) Adanya sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik menurut institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia harus bekerja sesuai dengan tugas, fungsi, dan peran, serta keahlian dan kompetensi masing-masing untuk mencapai tujuan program yang telah ditetapkan.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara dengan Ibu Zahra Nasution, S.Sos.I, M.Si selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang mengatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai meningkatkan pendidikan dan perilaku aparatur dengan melakukan BIMTEK. Bimtek adalah salah satu solusi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai untuk mengirim sumber daya aparatur pelayanan agar paham dalam melaksanakan tugas. Ada juga melalui briefing yang setiap minggu dilakukan oleh setiap bidang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Dalam program gisa harus menggunakan sistem online. Akan

tetapi pelaksanaannya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai memiliki masalah pada jaringan, jaringan yang dimaksud adalah jaringan khusus yaitu jaringan VPN (Virtual Private Network) ini disebabkan oleh banyaknya data yang dikirim dari berbagai daerah ke Pusat sehingga prosesnya menjadi terhambat.

4) Adanya peran masyarakat dalam mendukung program *gisa*

Ada tiga pokok syarat yang harus dipertimbangkan untuk dapat berperan dalam suatu kegiatan, yaitu kemauan, kemampuan, dan kesempatan. Kemauan dapat timbul atas dorongan dari diri sendiri maupun dari rangsangan – rangsangan dan pengaruh dari pihak luar. Kemampuan berpikir dalam menyelesaikan persoalan dan kemampuan – kemampuan lain yang dapat mendukung kegiatan tersebut dapat terlaksana. Seseorang yang memiliki kemauan kuat serta kemampuan yang matang untuk dapat berpartisipasi, akan menjadi tidak terlaksana apabila tidak ada kesempatan untuk melakukan. Seseorang akan mengalami kesulitan atau bahwa tidak dapat berperan serta bila kesempatan tersebut dipengaruhi oleh adanya kekuasaan, tidak adanya kesempatan untuk mendapatkan informasi yang cukup, kesempatan yang kurang memungkinkan untuk dapat memanfaatkan sumber daya, serta masih banyak lagi hal – hal yang mempengaruhi.

Hal tersebut didukung oleh Bapak Muhammad Farhan Suhairi selaku aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai yang mengatakan bahwa interaksi aparatur dengan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur sehingga masyarakat akan lebih peduli dalam mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat kurang termotivasi dengan adanya sosialisasi, bahkan masyarakat terkesan tidak memperdulikan pentingnya pembuatan dokumen kependudukan. Peran masyarakat dalam mendukung program *gisa* sangat penting, dengan adanya tindakan dari masyarakat itu sendiri dan juga dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai serta stakeholder Kota Binjai agar lebih mengarahkan masyarakat bahwa sangat penting mengurus dokumen kependudukan.

4.4 Efektivitas Pelaksanaan Program *Gisa* (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) dalam Pengadaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

Efektivitas pelaksanaan program *gisa* adalah pelaksanaan program administrasi kependudukan yang meliputi kejelasan tujuan hal ini ditujukan supaya aparatur atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target dan sasaran yang terarah sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Sebagaimana dalam prinsip-prinsip suatu program adalah

ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan program. Sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung pelaksanaan program *gisa* yaitu berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi tersebut. Sumber daya manusia adalah faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Dan peran masyarakat dalam mendukung program *gisa* sangat penting, karena apabila masyarakat tidak berperan dalam menjalankan program tersebut maka tujuan dari program tersebut tidak akan berjalan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam melaksanakan Program *Gisa* masih memiliki sisi kelemahan yaitu masih kurangnya pengarahan dari atasan, belum termotivasinya masyarakat untuk mengikuti program karena masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai, sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga pelaksanaan program *gisa* terhambat. Sumber daya manusia yang masih kurang karena dalam melaksanakan program *gisa* dibutuhkan aparatur yang kompeten dibidangnya karena dalam menjangkau masyarakat yang rentan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai membutuhkan aparatur yang dapat melakukan jemput bola misalnya ke sekolah, kelurahan, panti sosial, panti jompo, pasar, lapas, dan tempat-

tempat yang didatangi masyarakat lainnya. Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dengan stakeholder misalnya seperti instansi pendukung yaitu Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan masih kurang dalam memberikan arahan kepada masyarakat bahwa pentingnya dokumen kependudukan. Peran masyarakat dalam melaksanakan program *gisa* masih sangat kurang, karena tidak ada kesadaran dan minat dalam diri masyarakat bahwa pentingnya mengurus dokumen kependudukan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, peneliti melengkapinya dalam penyajian data dan pembahasan, maka penulis akan menyimpulkan pokok – pokok permasalahan yang dibahas dan akan memberikan saran yang mungkin berguna bagi kita semua. Setelah melakukan pembahasan, maka beberapa kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

Pelaksanaan Program Gisa (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai masih belum berjalan dengan baik, dikarenakan kurangnya minat dan kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Serta kurangnya kerjasama dengan stakeholder. Adapun sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan dalam program gisa juga masih kurang, dikarenakan minimnya penganggaran baik dari pusat dan daerah yang menyebabkan terhambatnya proses pelayanan. Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai sudah baik, serta mengimplementasikan pelayanan prima kepada seluruh lapisan masyarakat. Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan Program Gisa

memiliki kualitas dan kinerja yang baik hal itu dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dimana aparatur mampu memberikan pelayanan secara cepat, efektif walaupun masih banyak keterbatasan mulai dari kekurangan sumber daya manusia sampai sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian dari kesimpulan di atas muka dapat peneliti memberikan saran, antara lain :

Para pegawai disarankan terus meningkatkan kinerja agar selalu dapat memberikan pelayanan yang prima. Semua itu dilakukan agar kepuasan masyarakat selalu terjaga dan terjalin kerja sama yang baik antara masyarakat dan pemerintah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik khususnya dalam pelaksanaan program Gisa. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai hendaknya menambah sarana dan prasarana yang cukup dalam hal ini alat administrasi kependudukan sehingga dapat menunjang program pemerintah dalam menjawab kemudahan masyarakat dalam proses pelaksanaan program gisa, selanjutnya disarankan juga agar pemerintah daerah menambah jumlah aparatur pelaksana program gisa agar pelayanan bisa lebih cepat dan maksimal. Hendaknya aparatur Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Binjai serta stakeholder saling bekerja sama melakukan sosialisasi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andari, Susi. 2017. *Efektivitas Program Pencegahan Khalwat Dalam Rangka Pelaksanaan Syariat Islam Di Wilayah Hisbah Kabupaten Aceh Singkil*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Anggara, Sahya. 2012. *Perbandingan Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka.
- Budiani, Ni Wayan. 2007. *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT Volume 2 No. 1.
- Burhan Bungin, (ed). 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Faisal, Muhammad Rizky. 2017. *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Mamuju Tengah*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Hayat. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Katrina. 2017. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Maulana, Kevin Ahmad. 2017. *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Mamuju Tengah*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Pamungkas, Erna Kurniawati. 2011. *Peran Serta Dan Keterlibatan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pos Pelayanan Terpadu Terintegrasi Pendidikan Anak Usia Dini Di Kecamatan Kalasa*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pranoto Juni, & Adam (ed). 2011. *Strategi Pembaharuan Administrasi dan Manajemen Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Terry, George R. Winardi. 1986. *Azas – Azas Manajemen*. Bandung: Alumni.
- Triningsih, Ayu. 2017. *Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Blitar*. Skripsi. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Republik Indonesia, Undang – Undang Nomor : 24 Tahun 2013 Tentang *Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.*

Republik Indonesia, Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor : 470/837/SJ Tahun 2018
Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Selvy Widya Rahmi Aceh
Tanggal dan Tempat Lahir : Teluk Dalam, 14 Desember 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat :
Anak Ke : 4 (Empat) dari 6 (Enam) bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Tin Suardin Aceh
Ibu : Nurlan Sani Aceh
Alamat : Jl. Kelapa Lingkungan III Gunungsitoli

Pendidikan Formal

1. TK Negeri Pembina Gunungsitoli : Tamat Tahun 2003
2. SD Negeri 070975 Gunungsitoli : Tamat Tahun 2009
3. SMP Negeri 4 Gunungsitoli : Tamat Tahun 2012
4. SMA Negeri 3 Gunungsitoli : Tamat Tahun 2015
5. S1 Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara : Tamat Tahun 2019

Demikian, daftar riwayat hidup saya ini diperbuat dengan sebenar-benarnya.

Medan, Maret 2019

Penulis

Selvy Widya Rahmi Aceh

Pedoman Wawancara

Efektivitas Pelaksanaan Program Gisa (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) Dalam Pengadaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

A. Identitas Diri

Nama : Zahara Nasution, S.Sos.I, M.Si
Jabatan : Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Sawu Ling. I Bandar Sinembah Binjai Barat
Pendidikan Terakhir : Antropologi Sosial

B. Pertanyaan Penelitian

1. Kejelasan Tujuan

- a. Menurut bapak/ibu, bagaimana pencapaian visi misi program Gisa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai?
- b. Menurut bapak/ibu, bagaimana prosedur yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam pelaksanaan program Gisa?
- c. Menurut bapak/ibu, bagaimana tantangan yang dihadapi kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam melaksanakan program Gisa?
- d. Menurut bapak/ibu, bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam menjangkau masyarakat yang berada di daerah

Rentan Administrasi Kependudukan dalam melengkapi administrasi kependudukan?

2. Sarana dan Prasarana

- a. Menurut bapak/ibu, bagaimana kelengkapan alat administrasi kependudukan seperti perekam, blanko, komputer, kamera, fingerprint di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam menyelenggarakan program Gisa?
- b. Menurut bapak/ibu, bagaimana penganggaran dalam pengadaan alat administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai?
- c. Menurut bapak/ibu, bagaimana pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai?

3. Sumber daya manusia

- a. Menurut bapak/ibu, bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam meningkatkan pendidikan dan perilaku aparatur untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan?
- b. Menurut bapak/ibu apakah dalam program gisa sudah menggunakan sistem online dan terintegrasi dengan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang berkaitan?

- c. Menurut bapak/ibu, bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan?
 - d. Menurut bapak/ibu, bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam meningkatkan keahlian dan keterampilan teknis pelayanan administrasi kependudukan?
4. Peran masyarakat dalam mendukung program gisa
- a. Menurut bapak/ibu, apakah ada inisiatif dari masyarakat sendiri untuk mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai?
 - b. Menurut bapak/ibu, bagaimana partisipasi masyarakat dalam mensukseskan program Gisa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai?
 - c. Menurut bapak/ibu, bagaimana interaksi aparaturnya dengan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan sehingga pelayanan menjadi efektif?
 - d. Menurut bapak/ibu, apakah masyarakat dapat termotivasi dengan adanya sosialisasi dari kepala desa/ lurah dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan?