

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dengan jumlah penduduknya sangat besar dan tidak merata. Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan. Sejak gerakan reformasi berhasil menggusur rezim Orde Baru, banyak perubahan telah dilakukan kecuali mereformasi pelayanan publik. Demokratisasi yang telah berhasil memperkuat posisi warga melalui pengakuan hak-hak politiknya untuk memilih secara langsung wakil-wakilnya belum berhasil menempatkan warga benar-benar sebagai panglima dalam sistem pelayanan publik. Warga dan kepentingannya belum berhasil menempati arus utama, bahkan terus tergusur hingga ke pinggiran (Dwiyanto, 2012: 1). Akibat dari semua itu adalah warga tidak akan menjadi prioritas utama dalam pelayanan untuk mewujudkan kepentingan warga. Warga akan terus tersingkirkan, dan tidak diperhatikan oleh pelayan publik.

Sistem pelayanan publik yang ada di Indonesia, dalam pelaksanaannya masih rumit, banyak yang belum menetapkan standar pelayanan seperti kejelasan biaya pelayanan, kejelasan prosedur, kejelasan persyaratan, kejelasan waktu pelayanan sehingga banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo seperti yang dilakukan masyarakat di Kabupaten Pekalongan menggunakan calo dalam pembuatan akta kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena ketakutan masyarakat ketika menjalani pelayanan membutuhkan waktu

yang sangat lama, selain itu tidak ada kejelasan bagaimana proses dalam pelayanan, dan prosedurnya bagaimana, terlebih untuk para lansia, dengan adanya ketidaktahuan masyarakat dan ketakutan masyarakat menyebabkan masyarakat itu memilih menggunakan calo, karena masyarakat menganggap ketika menggunakan calo lebih mudah ketimbang melakukannya sendiri, seharusnya dari pihak penyelenggara pelayanan harus memaparkan standar pelayanan supaya masyarakat tidak kebingungan dan meminimalisir penggunaan calo.

Sistem pelayanan publik di Indonesia memiliki banyak tekanan karena adanya tuntutan globalisasi untuk menjadikan negara semakin maju, seperti dengan adanya pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dengan menggunakan jaringan internet, ataupun memanfaatkan adanya *e-government*.

Pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dengan menggunakan jaringan internet dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti mempercepat proses pelayanan, selain itu mempermudah pihak lain untuk mengontrol pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Pelayanan akta kelahiran yang menggunakan aplikasi SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan jika diberikan secara maksimal kepada masyarakat akan memberikan suatu kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang telah menerima pelayanan dari dinas tersebut.

Pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan sudah menggunakan aplikasi Sistem

Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berbasis *online*. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ini sudah disempurnakan dari Versi 4 dan sekarang menjadi Versi 5.

Perkembangan teknologi dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Versi 4 ke Versi 5 dalam pengembangannya terlihat sebagai berikut:

Tabel 1.1
Perubahan Teknologi SIAK Versi 4 dan Versi 5

No	SIAK Versi 4	SIAK Versi 5
1	PHP Versi 5.213	PHP Versi 5.3.28
2	<i>Web Server Apache 2.2</i>	<i>Web Server Apache 2.2.21</i>
3	<i>Framework Symfony Versi 1.2.7</i>	<i>Framework Symfony Versi 2.1.3</i>
4	<i>Web Browser Compatibility Internet Explorer minimal Versi 8</i>	<i>Web Browser Compatibility Internet Explorer, Mozilla, Firefox, Chrome</i>
5	<i>Database Oracle 9i/10 g/11 g</i>	<i>Database Oracle 9i/10 g/11 g</i>

Sumber Direktorat Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian dalam Negeri tahun 2014

Tabel 1.1 tentang perubahan teknologi SIAK versi 4 dan versi 5, dapat dijelaskan bahwa dengan adanya penyempurnaan aplikasi SIAK dari versi 4 ke versi 5, maka detail yang ada di dalam aplikasi SIAK tersebut semakin lengkap misalnya yang tidak ada di dalam aplikasi SIAK versi 4 tetapi ada di versi 5, karena adanya perbaruan aplikasi, seperti adanya koneksi Database dengan

Database KTP-elektronik, dan pencetakan register akta kelahiran dapat dilakukan secara langsung.

Aplikasi SIAK menggunakan software PHP yang dilindungi serta mempunyai keamanan agar tidak mudah untuk diambil, dan untuk mempermudah proses pengelolaan SIAK.

Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) mempermudah dalam pelayanan seperti contohnya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja sama dengan pihak rumah sakit, puskesmas, ataupun rumah bersalin untuk mengakses aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), sehingga misalnya ketika ada bayi lahir, ataupun seseorang yang meninggal dunia bisa langsung dilaporkan melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berbasis *online* yang dimiliki oleh pihak rumah sakit, puskesmas, ataupun rumah bersalin, sehingga dimanapun kejadiannya bisa langsung dilaporkan, tidak harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di daerah tempat tinggal seseorang yang bersangkutan tersebut, dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ketika ada laporan peristiwa kependudukan yang masuk akan segera mengecek apakah data tersebut sudah lengkap ataupun masih ada kekurangan, untuk pencetakan dokumen seperti pencetakan akta kelahiran ataupun akta kematian, pihak yang bersangkutan harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan tempat tinggal yang bersangkutan. Hal ini untuk mempermudah masyarakat, dan supaya masyarakat tidak ada alasan kesusahan dalam melaporkan peristiwa kependudukan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (UU No. 24 Tahun 2013, Pasal 1 ayat 1).

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan (UU No. 24 Tahun 2013, Pasal 1 ayat 21).

Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) mempunyai tujuan sebagai berikut: (1) meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; (2) menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses; (3) mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenal tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan (Peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 2007).

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan telah disempurnakan dari Versi 4 menjadi Versi 5. Implementasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang secara *online*, telah diatur dalam Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Administrasi Kependudukan dan Permendagri Nomor 18 Tahun 2005 tentang Administrasi Kependudukan.

Pengembangan SIAK Versi 5 terkait dengan penambahan fitur baru adalah sebagai berikut: (1) modul GIS profil kependudukan dalam bentuk spasial dari tingkat Provinsi, Kabupaten atau Kota, hingga tingkat Kecamatan. (2) modul pencermatan dan analisis data penduduk statis. (3) modul SMS *Gateway*. (4) modul enkripsi korelasi NIK. (5) modul SIAK *mobile*. (6) modul pemindai dokumen catatan sipil. (7) penyesuaian modul pencatatan sipil. (8) penyesuaian modul pencatatan KTP non elektronik.

Dalam kenyataannya masih adanya kendala dalam mengoperasikan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang dikuak oleh Radar Pekalongan pada tanggal 24 Agustus 2016, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pekalongan, Risnoto mengatakan bahwa “Sistem SIAK versi 5 saat ini masih dalam ‘*maintenance*’ atau penyempurnaan. Sebenarnya, dengan SIAK 5, konten data yang ada semakin lengkap, hanya saja saat ini masih dalam perbaikan. Akibatnya, data yang diinput tidak langsung sinkron dengan database yang di sistem tersebut, perlu tiga sampai lima kali percobaan, sehingga prosesnya agak lama lantaran harus mencocokkan item keterangan yang ada dengan item yang muncul, baik nama, alamat dan lain-lain”.

Kabupaten Pekalongan, merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang padat akan penduduk, dengan kepadatan 1.066,15/km², dengan kepadatan penduduk tersebut berarti pelayanan publik terutama pada pembuatan akta kelahiran harus dilakukan secara optimal, sehingga pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Pekalongan tidak membutuhkan waktu yang lama, sehingga berkas untuk pembuatan akta kelahiran tidak akan menumpuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. Kabupaten Pekalongan sudah menerapkan inovasi pelayanan yaitu dengan adanya aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berbasis *online* untuk membantu kelancaran dalam pelayanan proses pembuatan akta kelahiran, akan tetapi di dalam kenyataannya masih terdapat kendala dalam pengoperasian aplikasi SIAK, sehingga pelayanan dalam proses pembuatan akta kelahiran masih membutuhkan waktu yang cukup lama, berikut akan disajikan tabel data kependudukan Kabupaten Pekalongan pada periode November 2017.

Tabel 1.2
Jumlah Penduduk Kabupaten Pekalongan
Periode: November 2017

NO	WILAYAH	Data Kependudukan Bersih			Data Pelayanan		
		L	P	JML	L	P	JML
1	KANDANGSERANG	17.037	16.442	33.479	18.963	18.510	37.473
2	PANINGGARAN	20.355	19.677	40.032	23.304	22.346	45.650
3	LEBAKBARANG	5.379	5.130	10.509	5.914	5.696	11.610
4	PETUNGKRIYONO	6.489	6.211	12.700	6.941	6.681	13.622
5	TALUN	14.883	14.051	28.934	16.788	15.773	32.561
6	DORO	22.237	21.218	43.455	26.444	24.798	51.242
7	KARANGANYAR	21.684	21.195	42.879	25.267	24.274	49.541
8	KAJEN	35.588	34.601	70.189	40.512	38.719	79.231
9	KESESI	35.552	34.825	70.377	40.359	39.124	79.483
10	SRAGI	31.814	31.589	63.403	36.675	35.758	72.433
11	BOJONG	37.234	35.939	73.173	42.816	40.516	83.332
12	WONOPRINGGO	23.255	22.678	45.933	26.500	25.256	51.756
13	KEDUNGWUNI	48.664	46.786	95.450	54.995	52.085	107.080
14	BUARAN	22.929	22.189	45.118	25.930	24.878	50.808
15	TIRTO	36.093	34.626	70.719	41.577	39.359	80.936
16	WIRADESA	30.252	29.568	59.820	34.512	32.997	67.509
17	SIWALAN	22.305	22.043	44.348	26.843	25.918	52.761
18	KARANGDADAP	19.620	18.817	38.437	21.476	20.397	41.873
19	WONOKERTO	23.386	22.588	45.974	27.100	25.632	52.732
		474.756	460.173	934.929	542.916	518.717	1.061.633

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah penduduk kabupaten pekalongan pada bulan November 2017, untuk data kependudukan bersih berjumlah 934.929 penduduk, sedangkan untuk data pelayanan berjumlah 1.061.633 penduduk.

Tabel 1.3
Penerbitan Akta Kelahiran Kabupaten Pekalongan
Periode: November 2017

NO	WILAYAH	Tahun Lalu			Tahun Ini					
					BULAN INI			s/d BULAN INI		
		L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML
1	KANDANGSERANG	435	401	836	32	31	63	491	490	981
2	PANINGGARAN	650	573	1.223	44	55	99	656	603	1.259
3	LEBAKBARANG	103	123	226	7	5	12	166	140	306
4	PETUNGKRIYONO	155	132	287	9	7	16	152	140	292
5	TALUN	467	387	854	51	44	95	567	495	1.062
6	DORO	636	604	1.240	78	49	127	813	792	1.605
7	KARANGANYAR	623	540	1.163	48	40	88	789	649	1.438
8	KAJEN	946	829	1.775	75	40	115	1.203	1.133	2.336
9	KESESI	811	767	1.578	77	87	164	1.196	1.109	2.305
10	SRAGI	824	763	1.587	71	63	134	1.012	957	1.969
11	BOJONG	1.102	1.081	2.183	134	103	237	1.309	1.191	2.500
12	WONOPRINGGO	705	624	1.329	64	69	133	830	891	1.721
13	KEDUNGWUNI	1.416	1.334	2.750	164	145	309	1.643	1.546	3.189
14	BUARAN	764	689	1.453	70	86	156	870	859	1.729
15	TIRTO	1.030	975	2.005	105	114	219	1.289	1.251	2.540
16	WIRADESA	827	769	1.596	74	83	157	983	921	1.904
17	SIWALAN	615	552	1.167	48	73	121	906	891	1.797
18	KARANGDADAP	685	688	1.373	91	69	160	775	625	1.400
19	WONOKERTO	652	572	1.224	71	66	137	879	795	1.674
		13.446	12.403	25.849	1.313	1.229	2.542	16.529	15.478	32.007

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

Berdasarkan data tabel 1.3 dapat dilihat bahwa, pada bulan November 2017 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan mencetak sertifikat akta kelahiran sebanyak 2.542 sertifikat, untuk seluruh warga Kabupaten Pekalongan yang terbagi menjadi 19 Kecamatan.

Tabel 1.4

Kepemilikan Akta Kelahiran Penduduk Kabupaten Pekalongan

Periode: November 2017

NO	WILAYAH	Data Pelayanan						
		Jumlah Penduduk			Kepemilikan AKTA			
		L	P	JML	L	P	JML	%
1	KANDANGSERANG	18.963	18.510	37.473	12.145	9.281	21.426	57,18
2	PANINGGARAN	23.304	22.346	45.650	15.410	12.888	28.298	61,99
3	LEBAKBARANG	5.914	5.696	11.610	3.596	2.911	6.507	56,05
4	PETUNGKRIYONO	6.941	6.681	13.622	2.831	2.526	5.357	39,33
5	TALUN	16.788	15.773	32.561	11.925	8.544	20.469	62,86
6	DORO	26.444	24.798	51.242	16.902	13.559	30.461	59,45
7	KARANGANYAR	25.267	24.274	49.541	15.718	10.989	26.707	53,91
8	KAJEN	40.512	38.719	79.231	15.865	14.293	30.158	38,06
9	KESESI	40.359	39.124	79.483	20.243	18.996	39.239	49,37
10	SRAGI	36.675	35.758	72.433	18.136	17.116	35.252	48,67
11	BOJONG	42.816	40.516	83.332	26.373	17.063	43.436	52,12
12	WONOPRINGGO	26.500	25.256	51.756	11.797	11.394	23.191	44,81
13	KEDUNGWUNI	54.995	52.085	107.080	35.321	24.883	60.204	56,22
14	BUARAN	25.930	24.878	50.808	12.200	11.366	23.566	46,38
15	T I R T O	41.577	39.359	80.936	26.783	20.459	47.242	58,37
16	WIRADESA	34.512	32.997	67.509	21.651	14.251	35.902	53,18
17	SIWALAN	26.843	25.918	52.761	12.919	11.962	24.881	47,16
18	KARANGDADAP	21.476	20.397	41.873	13.434	10.027	23.461	56,03
19	WONOKERTO	27.100	25.632	52.732	11.343	10.003	21.346	40,48
		542.916	518.717	1.061.633	304.592	242.511	547.103	51,53

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui bahwa, terdapat jumlah penduduk Kabupaten Pekalongan yang terdiri dari 19 Kecamatan pada periode November 2017 berjumlah 1.061.633 penduduk, sedangkan penduduk Kabupaten Pekalongan yang terdiri dari 19 Kecamatan pada periode November 2017 yang memiliki akta kelahiran sebanyak 547.103 penduduk, maka terdapat 514.530 penduduk yang belum memiliki akta kelahiran.

Hampir separuh dari jumlah penduduk Kabupaten Pekalongan yang belum memiliki sertifikat akta kelahiran, hal ini menunjukkan bahwa belum sadarnya masyarakat akan kepentingan pendaftaran data kependudukan, masyarakat cenderung mendaftarkan data kependudukan jika sudah ada keperluan yang mendesak, sehingga yang terjadi masyarakat akan kesulitan dalam mendapatkan sertifikat akta kelahiran, dikarenakan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan membutuhkan waktu yang cukup lama yaitu 1-3 bulan setelah pendaftaran data kependudukan, hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang membuat akta kelahiran namun sarana prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan yang kurang mendukung untuk pengoptimalan pelayanan akta kelahiran, seperti adanya kendala pada aplikasi SIAK, ketika jaringan bermasalah maka yang akan terjadi aplikasi SIAK tidak bisa digunakan untuk sementara waktu, sehingga dapat menghambat kelancaran proses pembuatan akta kelahiran.

Tabel 1.5
Target Standar Pelayanan Minimal
Bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota
Jenis Pelayanan Dokumen Kependudukan

No	Jenis Pelayanan Dasar	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Tahun)	Satuan Kerja/ Lembaga Penanggung Jawab	Ket
		INDIKATOR	NILAI			
1	2	3	4	5	6	7
I	Pelayanan Dokumen Kependudukan	A.Cakupan penerbitan kartu keluarga	100 %	2015	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
		B.Cakupan penerbitan kartu tanda penduduk	100 %	2015	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
		C.Cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran	90 %	2020	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
		D.Cakupan penerbitan kutipan akta kematian	70 %	2020	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan

Berdasarkan tabel 1.5 data target standar pelayanan minimal, pelayanan penerbitan kutipan akta kelahiran dan kutipan akta kematian masih dalam proses peningkatan pelayanan, terdapat berbagai kendala seperti *server* tidak tersambung, internet tidak terakses, bahkan aplikasi Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan (SIAK) sering *error*, sehingga menghambat pelayanan penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian.

Akta kelahiran menjadi isu global dan sangat asasi karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan, disamping itu akta kelahiran merupakan hak identitas seseorang sebagai perwujudan Konvensi Hak Anak (KHA) dan UU No. 17 Tahun 2016 tentang Perlindungan Anak. Akta kelahiran sangat universal, karena hal ini terkait dengan pengakuan negara atas status keperdataan seseorang.

Kegiatan-kegiatan sosialisasi atau pelayanan jemput bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan diharapkan terwujudnya kesadaran masyarakat akan arti pentingnya kepemilikan dokumen-dokumen kependudukan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pegawai dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, 2 pegawai di bagian pendaftaran berkas kependudukan, 5 pegawai di bagian penginputan data akta kelahiran dan pencetakan sertifikat akta kelahiran, dan 2 pegawai di bagian operator aplikasi SIAK.
2. Ketidaklengkapan berkas untuk persyaratan pembuatan akta kelahiran, sehingga mengharuskan pemohon untuk melengkapi berkas tersebut.

3. Jaringan induk/*server* pada aplikasi SIAK sering mengalami gangguan atau *error*, yang menyebabkan terhentinya pelayanan *online* dalam proses penginputan data dan pencetakan sertifikat akta kelahiran.
4. Sarana dan prasarana pendukung aplikasi yang kurang memadai, seperti komputer dan printer yang terbatas, sehingga ketika adanya bantuan tenaga kerja seperti siswa atau mahasiswa yang magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan mengakibatkan beberapa pegawai yang tidak bekerja dikarenakan komputer dan printer yang tersedia digunakan oleh anak magang tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimanakah pengaruh Aplikasi SIAK dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Aplikasi SIAK dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di dalam bidang Ilmu Administrasi Publik yang dapat dikembangkan dalam penelitian-penelitian selanjutnya.
- b. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berhubungan dengan teori Manajemen Pelayanan berguna untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas pelayanan.
- c. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berhubungan dengan teori *Electronic Government* berguna untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas program aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) bertujuan supaya tidak adanya kendala dalam pengelolaannya.
- d. Manfaat untuk masyarakat, yaitu mendapatkan pelayanan Akta Kelahiran dengan kualitas yang lebih baik sehingga memberikan kepuasan masyarakat.

1.6 Kerangka Teori/Konsep

1.6.1 Administrasi Publik

Administrasi publik sebagai disiplin ilmu yang penting karena bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah yang ada pada publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia, dan perbaikan dalam pelayanan publik. Menurut Dwight Waldo (dalam Pasolong,

2014: 8) administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Menurut Nicholas Hendry (dalam Pasolong, 2014: 8) mendefinisikan,

“Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial”.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu organisasi pemerintahan yang didalamnya memuat konsep manajemen dan kebijakan, manajemen itu sendiri merupakan bentuk pengelolaan dan praktik dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat, sedangkan kebijakan merupakan aturan-aturan yang telah dibuat oleh pemerintah, yang harus ditaati ketika menjalankan suatu manajemen publik, agar berjalan lancar sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan oleh pemerintah.

1.6.1.1 Kebijakan Publik

Menurut Easton (dalam Agustino, 2009: 19) memberikan definisi kebijakan publik sebagai *“the autorative allocation of values for the whole society”*. Definisi ini menegaskan bahwa hanya pemilik otoritas dalam sistem politik (pemerintah) yang secara syah dapat berbuat sesuatu pada masyarakatnya dan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu diwujudkan dalam bentuk pengalokasian nilai-nilai.

Hal ini disebabkan karena pemerintah termasuk ke dalam *“authorities in a political system”* yaitu para penguasa dalam sistem politik yang terlibat dalam

urusan sistem politik sehari-hari dan mempunyai tanggungjawab dalam suatu masalah tertentu dimana pada suatu titik mereka diminta untuk mengambil keputusan di kemudian hari kelak diterima serta mengikat sebagian besar anggota masyarakat selama waktu tertentu.

Menurut Suharno (2010: 31) kerangka kebijakan publik akan ditentukan oleh beberapa variabel dibawah ini, yaitu:

- a. Tujuan yang akan dicapai, hal ini mencakup kompleksitas tujuan yang akan dicapai. Apabila tujuan kebijakan semakin kompleks, maka semakin sulit mencapai kinerja kebijakan. Sebaliknya, apabila tujuan kebijakan semakin sederhana, maka untuk mencapainya juga semakin mudah.
- b. Prefensi nilai seperti apa yang perlu dipertimbangkan. Suatu kebijakan yang mengandung berbagai variasi nilai akan jauh lebih sulit untuk dicapai dibanding dengan suatu kebijakan yang hanya mengejar satu nilai.
- c. Sumber daya yang mendukung kebijakan. Kinerja suatu kebijakan akan ditentukan oleh sumber daya finansial, material, dan infrastruktur lainnya.
- d. Kemampuan aktor yang terlibat dalam pembuatan kebijakan. Kualitas dari suatu kebijakan akan dipengaruhi oleh kualitas aktor kebijakan yang terlibat dalam proses penetapan kebijakan. Kualitas tersebut ditentukan oleh tingkat pendidikan, kompetensi dalam bidangnya, pengalaman kerja dan integritas moralnya.
- e. Lingkungan yang mencakup lingkungan sosial, ekonomi, politik, dan sebagainya. Kinerja dari suatu kebijakan akan dipengaruhi oleh konteks

sosial, ekonomi, maupun politik tempat kebijakan tersebut diimplementasikan.

- f. Strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan. Strategi yang digunakan untuk mengimplementasikan suatu kebijakan akan mempengaruhi kinerja suatu kebijakan. Strategi yang digunakan dapat bersifat *top/down approach* atau *bottom approach*, otoriter atau demokratis.

Menurut Suharno (2010: 22), ciri-ciri khusus yang melekat pada kebijakan publik bersumber pada kenyataan bahwa kebijakan itu dirumuskan. Ciri-ciri kebijakan publik antara lain:

- a. Kebijakan publik lebih merupakan tindakan yang mengarah pada tujuan daripada sebagai perilaku atau tindakan yang serba acak dan kebetulan.
- b. Kebijakan pada hakekatnya terdiri atas tindakan-tindakan yang saling berkait dan berpola yang mengarah pada tujuan tertentu yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah dan bukan merupakan keputusan yang berdiri sendiri.
- c. Kebijakan bersangkutan paut dengan apa yang senyatanya dilakukan pemerintah dalam bidang tertentu.
- d. Kebijakan publik mungkin berbentuk positif, mungkin pula negatif, kemungkinan meliputi keputusan-keputusan pejabat pemerintah untuk tidak bertindak atau tidak melakukan tindakan apapun dalam masalah-masalah dimana justru campur tangan pemerintah diperlukan.

1.6.1.2 Manajemen Publik

Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Konsep manajemen publik dipaparkan dalam 3 paradigma, yaitu sebagai berikut:

a. Old Public Administration

Menurut Wilson (dalam Thoha 2008: 72) mengemukakan konsep pemerintahan dalam konsep Old Public Administration (yang kemudian dikenal dengan OPA) mempunyai tugas melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan yang pada pelaksanaannya dilaksanakan dengan netral, professional, dan lurus mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan. Konsep Old Public Administration adalah sebagai berikut:

1. Titik perhatian pemerintah adalah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang berwenang.
2. *Public policy* dan *administration* berkaitan dengan merancang dan melaksanakan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan politik.
3. Administrasi publik hanya memainkan peran yang lebih kecil dari proses pembuatan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan politik.
4. Upaya memberikan pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggungjawab kepada pejabat politik dan yang diberikan diskresi terbatas untuk melaksanakan tugasnya.

5. Para administrator bertanggung jawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis.
6. Program-program kegiatan diadministrasikan secara baik melalui garis hierarki organisasi dan dikontrol oleh para pejabat dari hirarki atas organisasi.
7. Nilai-nilai utama (*the primary values*) dari administrasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.
8. Administrasi publik dijalankan sangat efisien dan sangat tertutup, karena itu warga negara keterlibatannya amat terbatas.
9. Peran dari administrasi publik dirumuskan secara luas.

b. New Public Management

Organisasi sektor publik sering divisualisasikan sebagai organisasi yang kaku, tidak inovatif, minim kualitas, dan beberapa kritikan lainnya hingga memunculkan sebuah gerakan reformasi di sektor publik yaitu dengan adanya konsep New Public Management (NPM). Ditinjau dari perspektif historis, istilah New Public Management pada awalnya dikenalkan di Eropa tahun 1980-an dan 1990-an sebagai reaksi terhadap tidak memadainya model administrasi publik tradisional (Mahmudi, 2010:33-34). Konsep OPA perlahan tergantikan dengan konsep NPM yang mampu menjawab adanya tuntutan masyarakat yang semakin besar agar sektor publik dapat menghasilkan produk (barang/jasa) yang memiliki kualitas lebih baik atau minimal sama dengan yang dihasilkan sektor swasta.

c. New Public Service.

Periode ketiga dalam perkembangan manajemen publik yaitu periode New Public Service atau NPS. Berbeda dengan konsep model klasik dan NPM, konsep NPS adalah konsep yang menekankan berbagai elemen. Walaupun demikian NPS mempunyai normatif model yang dapat dibedakan dengan konsep-konsep lainnya. Thoha (2008: 84) menyatakan bahwa ide dasar dari NPS dibangun dari konsep-konsep;

1. Teori *democratic citizenship*.
2. Model komunitas dan *civil society*.
3. Organisasi humanism.
4. Postmodern ilmu administrasi publik. Pemahaman mengenai manajemen dalam sektor publik merupakan adopsi dari unsur-unsur manajemen pada sektor swasta.

Administrasi publik memiliki peranan yang sangat penting, yaitu sesuatu yang dilakukan berkaitan dengan masyarakat, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, demi tercapainya kepuasan masyarakat, dengan seperti itu diharapkan dapat menciptakan suatu pemerintahan yang baik (*good governanace*). Terdapat beberapa pengertian peran administrasi publik. Menurut Polangi (dalam Pasolong, 2014: 18), peran administrasi publik adalah kondisi ekonomi suatu negara sangat tergantung kepada dinamika administrasi publik. Menurut Thoha (dalam Pasolong, 2014: 19), peran administrasi publik sekarang ini diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan pada rakyat.

Berdasarkan pengertian Polangi dan Thoha, peran administrasi publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Peran administrasi publik berkaitan dengan pelayanan publik, yang diberikan oleh pihak pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi suatu kepentingan dan kebutuhan masyarakat, terdapat beberapa definisi dari berbagai ahli, yaitu sebagai berikut:

Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2014: 128), pelayanan publik adalah,

“Sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2014: 128), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Sinambela dan Kurniawan, disimpulkan bahwa suatu pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak pemerintah untuk masyarakat, untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Di dalam suatu pelayanan publik, diperlukan suatu pelayanan yang baik, karena mereka (para birokrat) dipilih oleh rakyat dan untuk rakyat, yaitu untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat sesuai dengan syarat dan peraturan yang berlaku, oleh karena itu diperlukan beberapa teknik untuk bisa mencapai suatu pemerintahan yang baik (*good governance*). Menurut Mills dan Seregeldin (dalam Santosa, 2009: 130), *good governance* adalah pengguna otoritas politik dan kekuasaan untuk mengelola

sumber daya demi pembangunan sosial ekonomi. Menurut Charlick (dalam Santosa, 2009: 130), *good governance* adalah pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan/atau kebijakan yang absah demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan.

1.6.2 Manajemen Pelayanan Akta Kelahiran

Manajemen sangat diperlukan didalam suatu organisasi, yaitu untuk mengelola suatu kegiatan organisasi tersebut sedemikian rupa sehingga dapat mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan, begitu juga didalam suatu pelayanan publik, sangat membutuhkan manajemen untuk mengelola rancangan kegiatan, mengawasi para pekerja, melakukan pelatihan untuk para pekerja, serta melakukan motivasi dan dorongan supaya para pekerja tersebut merasa bahwa dirinya berguna di dalam suatu organisasi tersebut.

Menurut Haiman (dalam Manullang, 2015: 3), manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama. Menurut GR.Terry (dalam Manullang, 2015: 3), manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain.

Di dalam buku Manullang, manajemen merupakan pengelolaan suatu kegiatan disertai dengan adanya suatu pengawasan terhadap kinerja orang lain demi mencapai tujuan bersama. Menurut Manullang (dalam Ratminto dan Winarsih, 2015: 1), manajemen adalah sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada

sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”.

Menurut Gibson, Donelly & Ivancevich (dalam Ratminto dan Winarsih, 2015: 1) mendefinisikan,

“Manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa mencapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

1.6.2.1.1 Pelayanan Publik

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Winarsih, 2015: 1), definisi pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2015: 1) sebagaimana dikutip di bawah ini :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”

Menurut Sinambela (2011: 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi ini sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi privat

Perbedaan jenis pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- b. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna atau klien mau tidak mau harus memanfaatkannya.
- c. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder adalah segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna atau klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN.

Berdasarkan beberapa para ahli, ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Asas pelayanan publik, yang tertera di dalam UU No.25 tahun 2009 pasal 4, adalah sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip pelayanan publik, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, adalah sebagai berikut:

1. Sederhana.

2. Partisipatif.
3. Akuntabel.
4. Berkelanjutan.
5. Transparansi.
6. Keadilan.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan
Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.
2. Prosedur
Proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
3. Waktu
Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
4. Biaya/Tarif.
Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.
5. Produk Pelayanan
Produk pelayanan berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan, untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan.

Akta kelahiran merupakan identitas masyarakat yang wajib untuk dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dijadikan sebagai data kependudukan. Menurut (pasal 1, ayat 10) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, Pendaftaran Penduduk adalah,

“Pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan”

Akta kelahiran merupakan identitas masyarakat yang wajib untuk dilaporkan sebagai data kependudukan, terdapat berbagai tujuan pelaporan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tertera dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2012, antara lain sebagai berikut:

- a. Memberikan acuan bagi pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelaporan dibidang administrasi kependudukan.
- b. Meningkatkan pelaksanaan tertib administrasi kependudukan.
- c. Memberikan gambaran persoalan dan penyelesaiannya atas pelaksanaan administrasi kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak pasal 28, yang menyatakan bahwa anak harus terdaftar dalam data kependudukan, sehingga diakui keberadaannya oleh pemerintah dan dapat menggunakan haknya dalam pelayanan masyarakat, adapun manfaat Akta Kelahiran adalah sbb:

- a. Identitas anak
- b. Administrasi Kependudukan: KTP, KK.
- c. Keperluan sekolah, untuk pendaftaran.
- d. Pernikahan di KUA.
- e. Mendaftar Pekerjaan.
- f. Persyaratan pembuatan paspor.
- g. Mengurus hak ahli waris.
- h. Mengurus asuransi.
- i. Mengurus tunjangan keluarga.
- j. Mengurus hak dana pensiun.
- k. Melaksanakan ibadah haji.

Tahapan dalam pembuatan akta kelahiran yang diajukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pekalongan adalah sebagai berikut:

1. Pemohon membawa fotocopy kartu keluarga (KK) dan fotocopy KTP (legalisir)
2. Saksi dua orang membawa fotocopy kartu keluarga (KK) legalisir.
3. Pemohon membawa surat keterangan dari bidan atau dokter.

4. Pemohon mengisi tripliket (asli surat kelahiran) yang diketahui kepala desa atau registrar desa (meminta data di kelurahan atau desa).
5. Pemohon mengisi laporan kelahiran (meminta data di kelurahan atau desa).
6. Pemohon akta kelahiran lengkap.
 - a. Blanko laporan kelahiran
 - b. Surat kelahiran dari desa/kelurahan (tripliket)/bidan/dokter/rumah sakit.
 - c. Fotocopy surat nikah orang tua legalisir.
 - d. Fotocopy KK/KTP nasional 2 (dua) orang saksi dilegalisir
7. Pemohon registrasi atau mendaftar di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.
8. Proses akta kelahiran 15 hari kerja.
9. Akta siap diambil pemohon.

1.6.3 Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu pengukuran yang secara komprehensif adalah kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan Permenpan RB No.14 Tahun 2017.

Pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Willkie (dalam Surjadi, 2009: 49) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa.

Menurut Engel (dalam Surjadi, 2009: 49) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidaksesuaian timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Menurut Tjiptono dalam Surjadi (2009: 49), menyebutkan bahwa:

“Kepuasan pelanggan adalah titik pertemuan antara “tujuan organisasi” (pemberi layanan) dengan “kebutuhan dan keinginan pelanggan” (penerima layanan). Tujuan organisasi menghasilkan produk sesuai dengan nilai produk bagi pelanggan, sedangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah harapan pelanggan terhadap produk”

Menurut Kotler (dalam Riyadi & Sumarwan, 2015: 50), kepuasan merupakan perasaan seseorang mengenai kesenangan atau kepuasan atau hasil yang mengecewakan yang diperoleh dari hasil membandingkan penampilan produk yang telah disediakan dengan harapan pelanggan.

Menurut Schnaars (dalam Pasolong, 2010: 221) menyebutkan bahwa:

“Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya yaitu hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan”.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2010: 221-222), menyebutkan bahwa:

“Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Menurut Lukman (dalam Pasolong, 2014: 144) menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Ukuran kepuasan masyarakat menurut Rahayu dalam Napitupulu dan Paimin (2007: 170), antara lain yaitu:

1. *Information.*

Pelayanan berkualitas dimulai dari informasi produk jasa yang dibutuhkan pelanggan. Penyediaan saluran informasi yang cepat dan tepat langsung memberikan kemudahan pelanggan memenuhi kebutuhannya.

2. *Consultation.*

Setelah informasi diperoleh, dilakukan konsultasi teknis, harga, prosedur, dan kebijakan. Untuk itu, harus disiapkan waktu, materi konsultasi, personil dan sarana lainnya secara cepat dan lengkap.

3. *Ordertaking.*

Pelayanan aplikasi dan administrasinya tidak berbelit-belit, harus fleksibel, biaya murah, syarat ringan dan kemudahan pelayanan lainnya.

4. *Hospitality.*

Hospitality diartikan sebagai sikap. Perilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yang sehat, dan indah.

5. *Carteking.*

Kemampuan penyesuaian pelayan terhadap perbedaan *background* rakyat.

6. *Exception.*

Kemampuan pelayanan untuk bertanggung jawab terhadap klaim rakyat atas produk yang tidak berkualitas dan merugikan atas kebijakan yang menguntungkan kelompok tertentu dan menguntungkan kelompok lain.

7. *Billing.*

Administrasi pembayaran pelayanan jasa-publik yang memudahkan rakyat, baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan.

8. *Payment.*

Fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan rakyat pelanggan baik berupa *self service payment*, transfer bank, *credit card*, debit langsung maupun tagihan langsung saat transaksi.

Dalam suatu pelayanan publik, diperlukan adanya survei kepuasan masyarakat, hal ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, dan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana sesuai dengan Permenpan RB No.14 Tahun 2017. Terdapat Unsur-unsur SKM sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan,

proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pihak penyelenggara pelayanan publik diharapkan mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik serta menjelaskan metode survei yang digunakan, hasilnya akan dilaporkan kepada Menteri dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), dan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara Nasional oleh Menteri, sesuai Permenpan No.16 Tahun 2014, Pasal 5-6.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sesuai dengan Permenpan No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Menurut Ratnasari dan Aksa (2011: 111), menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik harus dilakukan dengan baik, bila tidak akan menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pelanggan, karena perbedaan persepsi mereka

tentang wujud pelayanan. Terdapat 5 (lima) kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan perbedaan persepsi tentang kualitas jasa adalah sebagai berikut:

a. *Gap* persepsi manajemen

Adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.

b. *Gap* spesifikasi kualitas

Kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa.

c. *Gap* penyampaian pelayanan

Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*).

d. *Gap* komunikasi pemasaran

Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi internal.

e. *Gap* dengan pelayanan yang dirasakan

Perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan diharapkan oleh pelanggan.

1.6.4 Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, kemajuan teknologi saat ini menuntut manusia menguasai teknologi yang ada untuk memperlancar pelayanan kepada masyarakat, seperti halnya di dinas pelayanan publik atau di sebuah perusahaan, menggunakan komputer dalam menginput data, sehingga sedikit demi sedikit meninggalkan sistem manual.

Teknologi informasi manajemen untuk menghadapi globalisasi menghasilkan sistem informasi yang dapat membantu dinas pelayanan publik semakin berkualitas dalam memberikan suatu pelayanan.

Dalam setiap organisasi, informasi merupakan bahan pokok bagi pembuatan keputusan. Informasi dapat menyokong penuh bagi pembuatan keputusan apabila berlangsung dalam sebuah sistem. Kebutuhan organisasi dalam sistem informasi berkaitan dengan teknik pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan dengan mudah menemukan kembali saat diperlukan serta penyaluran informasi. Sebuah sistem informasi melakukan semua pengolahan transaksi yang perlu untuk organisasi serta memberikan dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen termasuk dalam hal pengambilan keputusan.

Sistem informasi yang terintegrasi merupakan sebuah sistem yang menghubungkan layanan front office dan back office dalam satu mata rantai sistem. Manfaat sebuah sistem yang terintegrasi adalah menurunkan biaya koordinasi, biaya proses, kecepatan waktu pemrosesan dan keakuratan serta kehandalan data yang diproses. Hasil keluaran dari sebuah implementasi pengembangan sistem informasi manajemen (SIM) dapat ditinjau melalui sisi proses pengembangan, biaya pengembangan, kegunaan dan fitur-fitur yang disediakan oleh sebuah SIM, sistem operasi pendukung sistemnya, dan keterintegrasian sistem.

Terintegrasinya sistem informasi menjadi kunci agar peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai secara berkesinambungan. Oleh karena itu, dengan pengembangan sistem informasi manajemen diharapkan meningkatkan kinerja

pelayanan pemerintah dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari waktu ke waktu.

Menurut Darmawan dan Fauzi (: 9) sistem informasi dengan teknologi informasi dapat berperan sangat besar dalam menerapkan berbagai macam strategi seperti:

a. Strategi biaya.

Menggunakan teknologi informasi, suatu dinas dapat meminimalisir biaya pelayanan.

b. Strategi diferensiasi

Menggunakan teknologi informasi, bertujuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat.

c. Strategi inovasi

Memperkenalkan kepada masyarakat, bahwa dengan kemajuan teknologi saat ini dapat mempercepat suatu pelayanan dan dapat terakses dengan internet, sehingga semua orang dapat mengakses informasi yang dibutuhkan.

Sistem Informasi Kependudukan (SIMDUK), sekarang diganti dengan istilah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIKAD) digunakan untuk mengolah data kependudukan di lingkungan pemerintah daerah. Memasukkan data didalam aplikasi SIKAD ini yang utama diperlukan adanya NIK (Nomor Induk Kependudukan). Sistem aplikasi SIKAD ini dapat dibagi dua, yaitu untuk kecamatan dan versi Pemerintah Kabupaten atau Kota. Pengelola sistem SIKAD ini

adalah Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil. Menurut Nugroho (2010: 169), fasilitas aplikasi SIAK ini adalah sebagai berikut:

1. Modul input data: berisikan data permohonan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, mutasi yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, pindah, datang, perubahan kartu keluarga, perubahan biodata, perubahan status kewarganegaraan.
2. Modul pemrosesan dan pencetakan transaksi: permohonan KTP, penambahan kartu keluarga baru, perubahan alamat kartu keluarga, pisah kartu keluarga, perubahan biodata, penambahan anggota kartu keluarga, pengurangan anggota kartu keluarga, kelahiran, kematian, lahir mati, pindah, kedatangan, ubah susunan kartu keluarga, rekap harian semua transaksi.
3. Modul cetak keterangan: kelahiran, kematian, lahir mati, tempat tinggal, biodata.
4. Modul laporan kependudukan WNI/WNA: laporan kependudukan bulanan, triwulan, semesteran, tahunan. Buku induk penduduk tetap dan sementara, buku mutasi penduduk tetap dan sementara, laporan penduduk berdasar umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, agama.
5. Modul fasilitas komunikasi antara modul kecamatan dengan sistem induk di pemerintah kota, termasuk fasilitas backup dan lain-lain.

Sistem informasi pencatatan sipil digunakan untuk mengolah berbagai macam akta yang berkaitan dengan kependudukan antara lain akta kelahiran sipil, akta perkawinan, akta kematian, akta perceraian, akta pengangkatan anak, akta pengakuan dan pengesahan anak, akta ganti nama, akta perubahan status

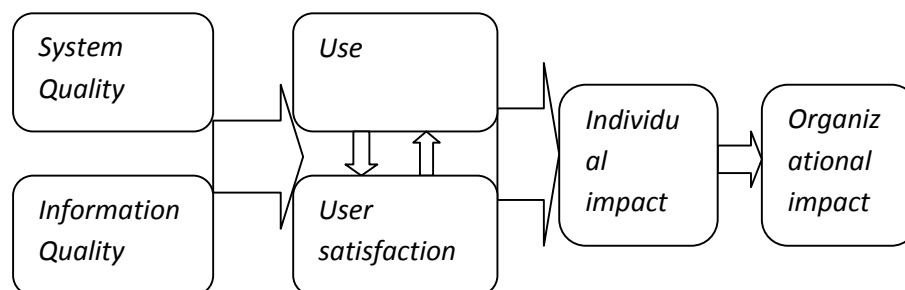
kewarganegaraan, surat keterangan kelahiran, surat keterangan perkawinan, surat keterangan kematian, legalisasi surat. Pihak pengelola sistem informasi pencatatan sipil ini adalah badan kependudukan, keluarga berencana dan catatan sipil kabupaten atau kota. Menurut Nugroho (2010: 174), fasilitas yang terdapat didalam sistem informasi pencatatan sipil ini adalah sebagai berikut:

1. Input: data permohonan, data saksi, data orang tua, dan lain-lain.
2. Output: berbagai macam akta, laporan harian, bulanan, tahunan laporan retribusi, cetak ulang.

Model Kesuksesan Sistem Informasi (*Information System Success Model*). Berdasarkan teori-teori dan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dipelajari DeLone & McLean (2013: 89) mengembangkan model parsimoni (lengkap tapi sederhana) yang dinamakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (D&M IS Success Model).

Gambar 1.1

Model Kesuksesan Sistem Informasi



Sumber (DeLone & McLean, 2013: 89)

Gambar 1.1 menurut (DeLone dan McLean, 2013: 91), model yang menggambarkan ketergantungan dari 6 pengukuran kesuksesan sistem informasi, tersebut adalah:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)
Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Penggunaan (*Use*)
Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*).
4. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)
Penggunaan sistem (*use*) berpengaruh signifikan terhadap dampak individu (*individual impact*) atau kinerja individu.
5. Dampak Individual (*Individual Impact*)
Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Individu (*Individual Impact*).
6. Dampak Organisasi (*Organisational Impact*).
Kinerja individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi.

1.6.5 Electronic Government

Setiap individu di berbagai Negara di dunia dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang di hendaki tanpa adanya perantara apapun. Hasil

dari teknologi ini tentu saja akan mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa modern bersikap dalam melayani masyarakat. Hal ini membuat pemerintah perlu memikirkan dan melakukan proses perencanaan, pembangunan, serta pengembangan terhadap konsep-konsep *electronic government*.

Indrajit (2015: 1436), menyebutkan berbagai definisi *electronic government (e-government)*. *The World Bank Group* mendefinisikan,

“*Electronic government (e-government)* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network*, Internet dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan”.

Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-government* secara ringkas, padat dan jelas, yaitu *e-government refers to the delivery of government information and services online through the internet or other digital means*”.

Zweers and Planque (2015: 1436),

“*e-government* berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan”.

Menurut Indrajit (2015: 1436), terdapat tiga kesamaan karakteristik dari definisi *electronic government (e-government)*, yaitu:

1. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*).
2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet.

3. Tujuan yang akan dicapai adalah memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Menurut Indrajit (2015: 1437). Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *electronic government (e-government)* bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Konsep *electronic government (e-government)* diciptakan untuk memperbaiki hubungan pemerintah dengan masyarakat, didalam suatu pelayanan

publik diterapkannya *electronic government (e-government)* dengan mengharapkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya, lebih efektif, efisien, dan ekonomis, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan aman dan nyaman, selain itu bertujuan untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Menurut Pascarani (2015: 1433-1447) menjelaskan aspek penting penunjang keberhasilan *electronic government (e-government)* adalah sebagai berikut:

1. Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM).
2. Partisipasi.
3. Ketersediaan dan Konsistensi Anggaran (Dukungan Pemerintah).
4. Infrastruktur Esensi dasar yang telah dibentuk oleh pemerintah *electronic government (e-government)*.

1.6.6 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan (UU No. 24 Tahun 2013, Pasal 1 ayat 21).

Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 2007 mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
2. Menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses.
3. Mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenal tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan.

Implementasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang secara *online*, telah diatur dalam Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Administrasi Kependudukan dan Permendagri Nomor 18 Tahun 2005 tentang Administrasi Kependudukan.

Pengkajian SIAK merupakan suatu rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan dilakukannya suatu proses penelaahan dan pengujian unsur SIAK, yang akan menghasilkan suatu rekomendasi untuk mengembangkan aplikasi SIAK yang berupa penambahan dan penyempurnaan aplikasi SIAK untuk meningkatkan kualitas aplikasi SIAK itu sendiri, hal ini sesuai dengan Permenpan No. 25 Tahun 2011, Pasal 1-2.

Unsur-unsur SIAK sesuai dengan Permenpan No.25 Tahun 2011 pasal 2 terdiri dari:

- a. Database kependudukan;
- b. Perangkat teknologi informasi dan komunikasi;
- c. Sumber daya manusia;

- d. Pemegang hak akses;
- e. Lokasi database kependudukan;
- f. Pengelolaan database kependudukan;
- g. Pemeliharaan database kependudukan;
- h. Pengamanan database kependudukan;
- i. Pengawasan database kependudukan;
- j. Data cadangan dan pusat data pengganti.

1.6.7 Pengaruh Aplikasi SIAK dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat.

Jika aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) tidak memiliki masalah, maka akan berjalan dengan lancar, dengan seperti itu pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil akan produktif, hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Sistem Informasi Kependudukan (SIMDUK), sekarang diganti dengan istilah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) digunakan untuk mengolah data kependudukan di lingkungan pemerintah daerah. Memasukkan data didalam aplikasi SIAK ini yang utama diperlukan adanya NIK (Nomor Induk Kependudukan). Sistem aplikasi SIAK ini dapat dibagi dua, yaitu untuk kecamatan dan versi Pemerintah Kabupaten atau Kota. Pengelola sistem SIAK ini adalah Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil. Menurut Nugroho (2010: 169), fasilitas aplikasi SIAK ini adalah sebagai berikut:

1. Modul input data: berisikan data permohonan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, mutasi yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, pindah, datang, perubahan kartu keluarga, perubahan biodata, perubahan status kewarganegaraan.
2. Modul pemrosesan dan pencetakan transaksi: permohonan KTP, penambahan kartu keluarga baru, perubahan alamat kartu keluarga, pisah kartu keluarga, perubahan biodata, penambahan anggota kartu keluarga, pengurangan anggota kartu keluarga, kelahiran, kematian, lahir mati, pindah, kedatangan, ubah susunan kartu keluarga, rekap harian semua transaksi.
3. Modul cetak keterangan: kelahiran, kematian, lahir mati, tempat tinggal, biodata.
4. Modul laporan kependudukan WNI/WNA: laporan kependudukan bulanan, triwulan, semesteran, tahunan. Buku induk penduduk tetap dan sementara, buku mutasi penduduk tetap dan sementara, laporan penduduk berdasar umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, agama.
5. Modul fasilitas komunikasi antara modul kecamatan dengan sistem induk di pemerintah kota, termasuk fasilitas backup dan lain-lain.

Sistem informasi pencatatan sipil digunakan untuk mengolah berbagai macam akta yang berkaitan dengan kependudukan antara lain akta kelahiran sipil, akta perkawinan, akta kematian, akta perceraian, akta pengangkatan anak, akta pengakuan dan pengesahan anak, akta ganti nama, akta perubahan status kewarganegaraan, surat keterangan kelahiran, surat keterangan perkawinan, surat keterangan kematian, legalisasi surat. Pihak pengelola sistem informasi pencatatan

sipil ini adalah badan kependudukan, keluarga berencana dan catatan sipil kabupaten atau kota. Menurut Nugroho (2010: 174), fasilitas yang terdapat didalam sistem informasi pencatatan sipil ini adalah sebagai berikut:

1. Input: data permohonan, data saksi, data orang tua, dan lain-lain.
2. Output: berbagai macam akta, laporan harian, bulanan, tahunan laporan retribusi, cetak ulang.

Akta kelahiran merupakan identitas masyarakat yang wajib untuk dilaporkan sebagai data kependudukan, terdapat berbagai tujuan pelaporan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tertera dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2012, antara lain sebagai berikut:

- a. Memberikan acuan bagi pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelaporan dibidang administrasi kependudukan.
- b. Meningkatkan pelaksanaan tertib administrasi kependudukan.
- c. Memberikan gambaran persoalan dan penyelesaiannya atas pelaksanaan administrasi kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak pasal 28, yang menyatakan bahwa anak harus terdaftar dalam data kependudukan, sehingga diakui keberadaannya oleh pemerintah dan dapat menggunakan haknya dalam pelayanan masyarakat, adapun manfaat Akta Kelahiran adalah sbb:

- a. Identitas anak
- b. Administrasi Kependudukan: KTP, KK.
- c. Keperluan sekolah, untuk pendaftaran.
- d. Pernikahan di KUA.
- e. Mendaftar Pekerjaan.
- f. Persyaratan pembuatan paspor.
- g. Mengurus hak ahli waris.
- h. Mengurus asuransi.
- i. Mengurus tunjangan keluarga.
- j. Mengurus hak dana pensiun.
- k. Melaksanakan ibadah haji.

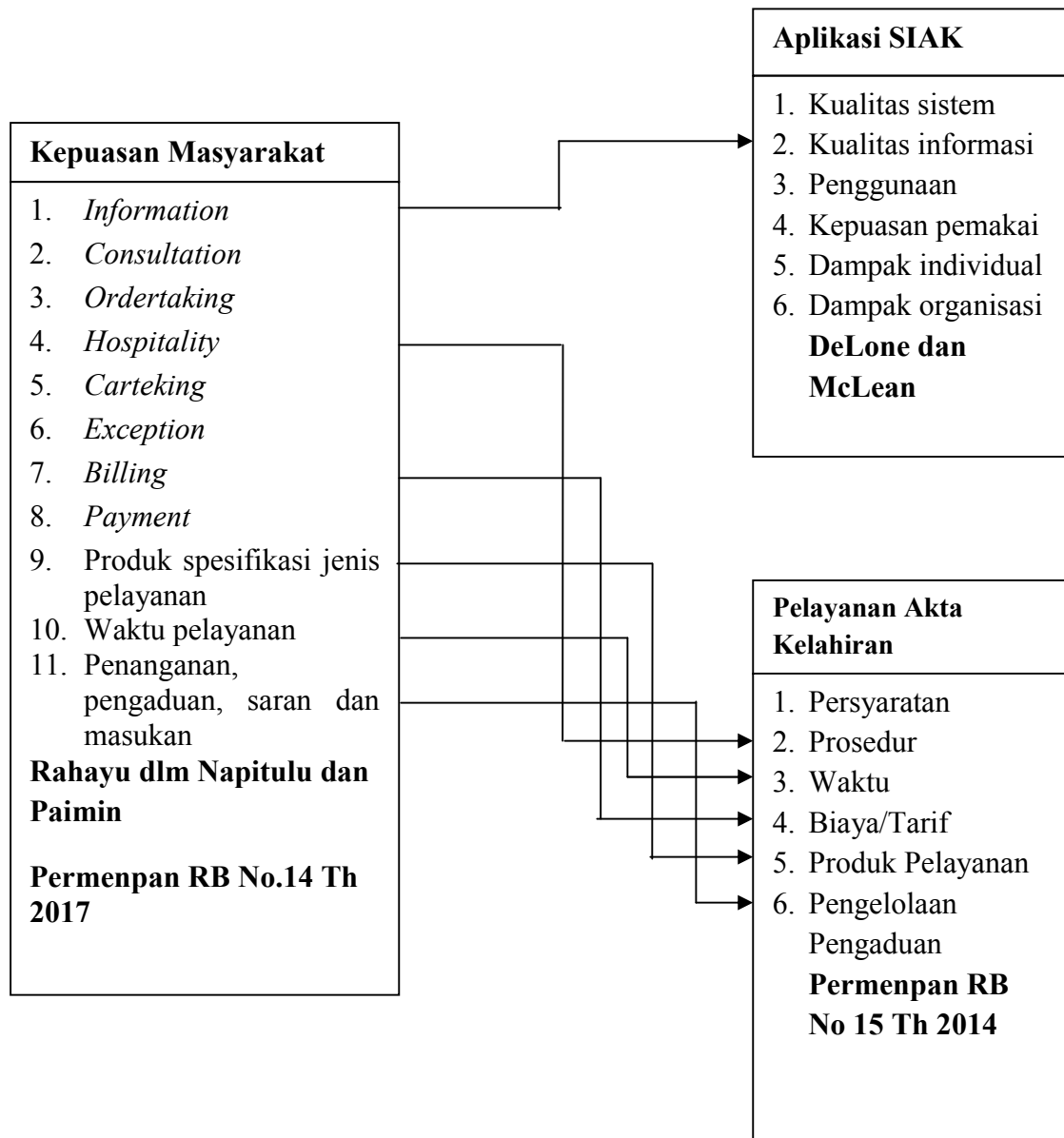
Menurut Schnaars (dalam Pasolong, 2010: 221) menyebutkan bahwa:

“Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya yaitu hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan”.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2010: 221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Gambar 1.2

Kerangka Pemikiran



1.6.8 Variabel Penelitian

Penelitian ini yang berjudul “Pengaruh aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan”, mempunyai dua variabel yaitu:

1. Variabel *Independent*.

Penelitian ini yang berjudul “Pengaruh aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan” terdapat variabel *independent* atau bisa disebut sebagai variabel yang mempengaruhi yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Variabel *independent*-nya adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai variabel X₁, dan Pelayanan Akta Kelahiran sebagai X₂.

2. Variabel *Dependent*.

Penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan” terdapat variabel *dependent* atau yang bisa disebut sebagai variabel yang dipengaruhi. Variabel *dependent*-nya adalah Kepuasan Masyarakat sebagai variabel Y.

Kedua variabel inilah yang akan menjadi fokus penelitian. Berdasarkan hal tersebut terdapat dua konsep utama yang memerlukan penjelasan dan akan diukur

melalui variabel-variabel penelitian yang didasarkan pada teori yang melandasinya. Konsep tersebut adalah sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), akta kelahiran, dan kepuasan masyarakat, yang akan menjadi fokus penelitian, artinya bahwa yang diteliti yaitu pengaruh aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dan pelayanan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat.

Menurut Suryani dan Hendryadi (2015: 90) menjelaskan bahwa variabel merupakan suatu konsep yang akan dipelajari dan akan diambil kesimpulannya dari suatu kegiatan penelitian. Variabel disini memiliki sifat yang berbeda-beda, ada yang bersifat sangat nyata seperti usia, tinggi badan, jenis kelamin, pendidikan, serta ada juga yang bersifat abstrak yang tidak dapat diukur secara langsung, seperti kepuasan kerja, konsep diri, atau motivasi kerja.

Menurut Kerlinger (dalam Sugiyono, 2007: 38) variabel adalah konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari, misalnya tingkat aspirasi penghasilan, pendidikan, status sosial, jenis kelamin, golongan gaji, produktivitas kerja, dan lain-lain. Menurut Kidder (dalam Sugiyono, 2007: 38), variabel adalah suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya.

Menurut Sugiyono (2007: 38), macam-macam variabel penelitian dapat dibedakan menjadi:

a. Variabel *Independent*.

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent*, dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas

adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat).

b. Variabel *Dependent*.

Sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen, dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

c. Variabel Moderator.

Variabel moderator adalah variabel yang mempengaruhi (memperkuat dan memperlemah) hubungan antara variabel *independent* dengan *dependent*. Variabel disebut sebagai variabel ke dua.

d. Variabel *Intervening*.

Variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel *independent* dengan *dependent* menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur.

e. Variabel Kontrol.

Variabel kontrol adalah variabel yang dikendalikan atau dibuat konstan sehingga pengaruh variabel *independent* terhadap *dependent* tidak dipengaruhi oleh faktor luar yang tidak diteliti.

1.7 Hipotesis

Menurut Prasetyo dan Jannah (2013: 76), menjelaskan bahwa teori yang digunakan dalam penelitian kuantitatif akan mengidentifikasikan hubungan antarvariabel. Hubungan antarvariabel bersifat hipotesis. Hipotesis merupakan

proposisi yang akan diuji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.

Menurut Sugiyono (2016: 66), terdapat tiga bentuk hipotesis penelitian, antara lain sebagai berikut:

a. Hipotesis Deskriptif

Hipotesis deskriptif merupakan jawaban sementara terhadap masalah deskriptif, yaitu yang berkenaan dengan variabel mandiri.

b. Hipotesis Komparatif

Hipotesis komparatif merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah komparatif. Rumusan ini variabelnya sama tetapi populasi atau sampelnya yang berbeda, atau keadaan itu terjadi pada waktu yang berbeda.

c. Hipotesis Assosiatif

Hipotesis assosiatif adalah jawaban terhadap rumusan masalah assosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Berdasarkan kerangka pemikiran, penelitian yang berjudul “Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan”, menggunakan Hipotesis Assosiatif. Berikut perumusan hipotesis dalam penelitian ini:

1. Hipotesis Nol (H_0)

Tidak ada hubungan yang signifikan antara aplikasi SIAK dan pelayanan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

2. Hipotesis Alternatif (H_a)

Ada hubungan yang signifikan antara aplikasi SIAK dan pelayanan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

1.8 Definisi Konsep

Definisi konseptual yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

- a) Kepuasan Masyarakat merupakan suatu pengukuran yang secara komprehensif melalui suatu kegiatan survei tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
- b) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan.
- c) Pelayanan Akta kelahiran merupakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan yang dinilai dari identifikasi persyaratan, prosedur, waktu, biaya atau tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengelolaan pengaduan.

Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau bisa disingkat SIAK merupakan aplikasi pengolahan data kependudukan yang berada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, akan tetapi masih adanya kendala-kendala seperti yang disampaikan oleh Risnoto selaku kepala Dindikcapil Kabupaten Pekalongan, bahwa sistem SIAK Versi 5 ini masih dalam tahap penyempurnaan, akibatnya data yang diinput tidak langsung sinkron dengan *database* sehingga perlu dilakukan proses beberapa kali, terutama dalam proses pembuatan akta kelahiran. Hal ini mengakibatkan terhambatnya suatu proses pelayanan, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui bagaimana respon dari masyarakat dengan melakukan adanya kegiatan survei Kepuasan Masyarakat.

1.9 Definisi Operasional

Penelitian ini yang berjudul “Pengaruh aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan” terdapat variabel *dependent*-nya adalah Kepuasan Masyarakat sebagai variabel Y. Menurut teori Rahayu dalam Napitulu dan Paimin, serta dilengkapi dengan Permenpan RB No.14 tahun 2017, indikator dari variabel Y adalah sebagai berikut:

1. *Information*
2. *Consultation*
3. *Ordertaking*
4. *Hospitality*
5. *Carteking*

6. *Exception*
7. *Billing*
8. *Payment*
9. Produk spesifikasi jenis pelayanan
10. Waktu pelayanan
11. Pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan.

Variabel *independent* atau bisa disebut sebagai variabel yang mempengaruhi yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Variabel *independent* X₁ adalah Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK). Menurut DeLone dan McLean, indikator dari variabel X₁ adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas sistem (*system quality*)
- 2) Kualitas informasi (*information quality*)
- 3) Penggunaan (*use*)
- 4) Kepuasan pemakai (*user satisfaction*)
- 5) Dampak individual (*individual impact*)
- 6) Dampak organisasi (*organisational impact*).

Variabel *independent* X₂ adalah Pelayanan Akta Kelahiran. Berdasarkan Permenpan RB No.15 tahun 2014, indikator dari variabel X₂ adalah sebagai berikut:

- 1) Persyaratan.
- 2) Prosedur
- 3) Waktu

- 4) Biaya atau tarif
- 5) Produk pelayanan
- 6) Penanganan pengelolaan pengaduan

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif *eksplanatory* (penjelasan), penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan, karena penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, mencari jawaban masyarakat tentang kepuasan pelayanan dalam pelayanan akta kelahiran yang menggunakan aplikasi SIAK.

Menurut Prasetyo dan Jannah (2012: 41), tipe penelitian kuantitatif terdiri dari 3 tipe, yaitu:

- a. Eksploratori. Dikenal sebagai penelitian penjajagan atau formulatif, tujuannya untuk mengenal atau mendapatkan pandangan baru mengenai suatu gejala, yang seringkali mampu merumuskan masalah penelitian yang lebih tepat.
- b. Deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu gejala/ suatu masyarakat tertentu.
- c. Penelitian eksplanatori. Penelitian jenis ini berusaha untuk menguji dan menjelaskan hipotesis yang menyatakan hubungan sebab akibat antara dua variable atau lebih. Penelitian yang mempunyai tujuan tersebut, dikenal dengan penelitian eksplanatori atau penelitian penjelasan. Penelitian eksplanatori juga bertujuan untuk menggambarkan sekaligus menjelaskan suatu gejala atau fenomena yang diteliti.

1.10.2 Populasi dan Sampel

1.10.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian “Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan” adalah seluruh masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, untuk mendapatkan pelayanan data kependudukan.

Menurut Singarimbun dan Effendi (dalam Sinambela, 2014: 94), populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga, sedangkan menurut Sugiyono (dalam Sinambela, 2014: 94), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan dari beberapa definisi tersebut, bahwa populasi adalah obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

1.10.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Malhotra (dalam Sinambela, 2014: 95), sampel adalah sub kelompok dari elemen dari populasi yang dipilih untuk berpartisipasi dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono (dalam Sinambela, 2014: 95), sebagian dari jumlah

dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Aplikasi SIAK dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan” yaitu beberapa pemohon akta kelahiran yang datang di Dindukcapil Kabupaten Pekalongan yang dilakukan secara acak kebetulan ditemui.

Menentukan ukuran sampel minimal yang harus ditetapkan para peneliti banyak mengacu pada *Rumus Slovin* yang cukup sederhana, yakni:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = presentasi kelonggaran ketelitian karena kesalahan penetapan sampel.

1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut buku Metodologi Penelitian Kuantitatif (Sinambela, 2014: 99), cara menentukan sampel dalam penelitian, terdapat berbagai teknik *sampling* yang dapat digunakan, meskipun demikian pada dasarnya teknik yang dimaksud umumnya dibagi dua yakni teknik “*probability sampling*” dan “*non-probability sampling*”.

1. *Probability Sampling*, adalah teknik *sampling* yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

2. *Nonprobability Sampling*, adalah teknik sampling yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan” menggunakan teknik pengambilan sampel *Non Probability Sampling*, yaitu tidak memberikan peluang yang sama atau kesempatan yang sama kepada seluruh pemohon akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, lebih khususnya menggunakan teknik *Accidental Sampling* (Sampel Kebetulan) yaitu sampel yang kebetulan ditemui oleh peneliti dalam observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. Peneliti melakukan penelitian berkali-kali di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan untuk mencari pemohon akta kelahiran yang ditemui peneliti untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Menurut Isaac dan Michael (dalam Sugiyono, 2014: 86) persen kelonggaran yang bisa digunakan antara dalam penentuan sampel adalah 1%, 5% dan 10%. Penulis memilih kelonggaran yang bisa digunakan sebesar 10%. Berdasarkan data statistik jumlah masyarakat yang membuat akta kelahiran pada bulan November tahun 2017, berjumlah 32.007 orang, sehingga penghitungan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{32.007}{1 + 32.007 \times 0,10^2} = \frac{32.007}{1 + 32.007 \times 0,01} \\
 &= \frac{32.007}{1 + 320,07} = \frac{32.007}{321,07} \\
 &= 99,68 \text{ (pembulatan menjadi 100 sampel)}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan penghitungan sampel, sampel yang diambil dari jumlah masyarakat yang membuat akta kelahiran pada bulan November tahun 2017 adalah sebanyak 100 sampel.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

1.10.4.1 Jenis Data

Di dalam penelitian ini, menggunakan data kuantitatif karena untuk mengetahui pengaruh variabel X_1 (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), dan X_2 (Pelayanan Akta Kelahiran) terhadap Y (Kepuasan Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. Menurut Sinambela (2014: 114), jenis data ada 2 (dua) yaitu:

1. Data kualitatif

Data kualitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk informasi melalui wawancara yang dilakukan terhadap narasumber (responden) yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Data kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk angka atau yang diangkakan.

1.10.4.2 Sumber Data

Di dalam penelitian ini, menggunakan sumber data primer, yang diperoleh dengan metode survei, yaitu dengan membagikan kuesioner kepada seluruh masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, selain itu untuk memperkuat data maka dilakukan metode observasi (pengamatan langsung) dan metode wawancara kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi, dan Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. Menurut Sinambela (2014: 112), sumber data terbagi menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Data Primer

Data primer terdiri dari data kualitatif dan kuantitatif. Data kuantitatif dapat diperoleh melalui metode survei, eksperimen, dan observasi, jika diperoleh dengan survei dapat dilakukan secara langsung dari individu atau menggunakan media telfon, surat dan internet. Data kualitatif dapat diperoleh wawancara, fokus diskusi berkelompok.

2. Data Sekunder

Data sekunder dapat didefinisikan sebagai data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain diolah dan dipublikasikan untuk kepentingan tertentu. Peneliti hanya meminjam data tersebut sesuai dengan kebutuhan peneliti, dalam hal ini peneliti adalah tangan kedua yang sekedar mencatat, mengakses, atau meminta data tersebut ke pihak lain yang bertanggung jawab atas data tersebut.

1.10.4.3 Skala Pengukuran

Menurut Sinambela (2014: 139), skala pengukuran antara lain sebagai berikut:

A. Ukuran Nominal

Ukuran nominal adalah tingkat pengukuran yang paling sederhana, sebab dalam pengukuran ini sebenarnya hanyalah mengkategorisasikan saja, dalam artian pengukuran ini tidak memberikan asumsi antara jarak atau urutan (*ranking*) yang diberikan. Contoh : Gender (wanita, pria).

B. Ukuran Ordinal

Pengukuran ordinal, adalah pengukuran yang berjenjang di mana sesuatu, lebih atau kurang dari yang lain. Peneliti dimungkinkan mengurutkan hasil pengukurannya dari peringkat “paling rendah” ke peringkat “paling tinggi”. Contoh : kematangan daging (sangat baik, baik, sedang, tidak baik).

C. Ukuran Interval

Pengukuran interval adalah pengukuran yang jarak antara satu data dengan data lain sama tetapi tidak mempunyai nilai nol (0) absolut (nol yang berarti tidak ada nilainya), contohnya tingkat temperatur.

D. Ukuran Ratio

Data ukuran ratio adalah data yang antara interval yang jaraknya tidak dinyatakan sebagai perbedaan nilai antar responden, akan tetapi antara seorang responden

dengan nilai nol absolut, karena ada titik nol, maka perbandingan ratio dapat ditentukan, contohnya yaitu usia.

Dalam penelitian ini, menggunakan skala pengukuran ordinal, karena untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat (sangat baik, baik, buruk, sangat buruk) terhadap Pelayanan Akta Kelahiran yang menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini merupakan skala pengukuran ordinal, yaitu skala pengukuran terhadap alternatif jawaban pada kuesioner, dengan cara mengurutkan nilai jawaban dari responden dalam kategori dari tingkatan rendah ke tingkatan tinggi. Adapun penentuan skor dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk alternatif jawaban yang sangat mendukung pertanyaan di berikan skor 4
- b. Untuk alternatif jawaban yang mendukung pertanyaan di berikan skor 3
- c. Untuk alternatif jawaban yang tidak mendukung pertanyaan diberikan skor 2
- d. Untuk alternatif jawaban yang sangat tidak mendukung jawaban diberi skor 1

1.10.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan” menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

A. *Interview* (wawancara)

Peneliti melakukan *interview* (wawancara) kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi, dan Operator SIAK Bidang Pencatatan Sipil, untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang pengelolaan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dari wawancara tersebut peneliti dapat memperoleh informasi tentang kemudahan dan kesulitan atau hambatan yang terjadi ketika mengelola data Akta Kelahiran dengan menggunakan aplikasi SIAK.

B. Kuesioner (angket)

Peneliti melakukan pembagian kuesioner (angket) kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk mengetahui pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akta kelahiran yang menggunakan aplikasi SIAK, dengan kuesioner (angket) ini dapat mengetahui apakah masyarakat merasakan kepuasan atau malah sebaliknya (merasa tidak puas) akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

C. Observasi

Peneliti melakukan obeservasi atau pengamatan langsung ke lokasi yang dituju yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, untuk mengetahui bagaimana keadaan permasalahan senyatanya. Observasi ini membutuhkan waktu yang cukup lama, supaya peneliti benar-benar mengetahui bagaimana permasalahan yang sebenarnya terjadi dan bagaimana respon dari

pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan dalam menghadapi permasalahan tersebut.

1.10.6 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan bentuk lanjutan dari proses pengumpulan data (Bungin, 2013: 174). Di dalam penelitian kuantitatif pengolahan data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu:

- a. *Editing* adalah kegiatan yang dilakukan setelah peneliti selesai menghimpun data di lapangan. Kegiatan ini penting dilakukan, mengingat seringkali data yang diperoleh kurang memuaskan, terlewatkan, tumpang tindih, berlebihan bahkan terlupakan.
- b. *Coding* yaitu kegiatan untuk mengklasifikasikan data-data yang diperoleh, maksudnya data yang sudah diedit diberi identitas, sehingga memiliki arti tertentu saat dianalisis.
- c. *Tabulating* yaitu memasukan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya, melalui tabel frekuensi.

1.10.7 Instrumen Penelitian

Di dalam pengujian instrumen terlebih dahulu harus diuji validitas, setelah itu baru dilakukan uji reliabilitas. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan membandingkan nilai korelasi keseluruhan (Alpha Cronbach) dengan nilai r tabel, jika nilai alpha cronbach $>$ r tabel maka instrumen tersebut adalah reliabel. Reliabilitas adalah keterandalan, artinya alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Alat yang reliabel secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama.

Menurut Neolaka (2014: 115) mendefinisikan,

“Validitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur betul-betul mengukur apa yang perlu diukur, jika suatu instrumen pengukuran sudah valid (sah) berarti instrumen tersebut dapat mengukur benda dengan tepat sesuai dengan apa yang ingin diukur”.

Sedangkan reliabilitas menurut Neolaka (2014: 119) di definisikan sebagai berikut,

“Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat dapat dipercaya atau diandalkan, menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat pengukur yang sama”.

Penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan” menggunakan teknik pengukuran *One Shot* atau Sekali Ukur, menurut Neolaka (2014: 121), teknik pengukuran *one shot* atau sekali ukur dapat dilakukan dengan *software* SPSS, dengan interpretasi untuk keputusan kelompok, variabel dikatakan reliabel bila mempunyai koefisien reliabilitas alpha sebesar 0,5 atau lebih, sedangkan untuk pengambilan keputusan individu maka reliabilitas diperbolehkan adalah sebesar 0,90, untuk mengetahui data tersebut reliabel atau tidak dapat dilihat dari nilai alpha. Data akan reliabel bila nilai alpha lebih besar daripada nilai pada tabel. Menggunakan rumus sebagai berikut:

Rumus Alpha Cronbach.

$$r_{11} = \left[\frac{11}{11 - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sum \sigma^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrument

n = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir

$\sigma 1^2$ = Varians total

Dalam penelitian ini yang berjudul Pengaruh Aplikasi SIAK dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, terdapat variabel Aplikasi SIAK (X_1), Pelayanan Akta Kelahiran (X_2), dan Kepuasan Masyarakat (Y). Item pertanyaan dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel, dimana r tabel yaitu 0,323. Pengujian Uji Validitas dan Realibilitas dengan menggunakan spss mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.6

Uji Validitas dan Realibilitas

Variabel	Validitas	Keterangan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Aplikasi SIAK (X_1)	> 0,323	Valid	0,749	Reliabel
Pelayanan Akta Kelahiran (X_2)	>0,323	Valid	0,744	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	>0,323	Valid	0,719	Reliabel

Sumber: Diolah dari data primer, 2018

1.10.8 Teknik Analisis

Teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti yang terkuat yaitu dengan teknik pengumpulan data kuesioner (angket) karena dari pembagian kuesioner (angket) tersebut, peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Akta Kelahiran yang menggunakan aplikasi SIAK. Diperkuat dengan adanya *interview* (wawancara) dan observasi lapangan.

Menurut Sugiyono (2007: 328), penelitian dengan pendekatan kuantitatif ini, maka teknik analisis data ini berkenaan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan penyajian hipotesis yang diajukan. Bentuk hipotesis mana yang diajukan, akan menentukan teknik statistik mana yang digunakan. Sejak membuat rancangan, maka teknik analisis data ini telah ditentukan. Bila peneliti tidak membuat hipotesis, maka rumusan masalah penelitian itulah yang perlu dijawab, tetapi kalau hanya rumusan masalah itu dijawab, maka sulit membuat generalisasi, sehingga kesimpulan yang dihasilkan hanya dapat berlaku untuk sampel yang digunakan, tidak dapat berlaku untuk populasi.

Menurut Suryani dan Hendryadi (2015: 210), dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis terbagi menjadi dua, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif memberikan gambaran (deskripsi) mengenai keadaan data sebenarnya tanpa bermaksud membuat generalisasi dari data tersebut. Teknik inferensial digunakan untuk penelitian sampel, dimana peneliti bermaksud melakukan generalisasi atau menaksir populasi berdasarkan data sampel.

Teknik analisis yang digunakan untuk melakukan analisis terhadap naik turunnya pengaruh pada masing-masing variabel, yaitu pengaruh aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan (SI AK) sebagai variabel X_1 dan pelayanan akta kelahiran sebagai X_2 , terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel Y .

Adapun analisis dalam penelitian ini merupakan analisis kuantitatif, yaitu analisis yang menjelaskan hubungan dan pengaruh yang ada dengan menggunakan metode statistik atau perhitungan dengan menggunakan angka-

angka atau rumus-rumus. Proses analisis data kuantitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat analisis korelasi *spearman* (peringkat). Menurut Neolaka (2014: 136), analisis korelasi *spearman* (peringkat) digunakan ketika kedua variabel itu berada pada skala ordinal.

Rumus korelasi *spearman* (peringkat):

$$\rho = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

ρ = Nilai korelasi rank spearman

d = Jumlah kuadrat selisih ranking variabel X dan Y atau $R_X - R_Y$

n = Jumlah sampel