

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang terjadi di berbagai belahan dunia semakin membantu kegiatan manusia disegala bidang ke hidupan. Teknologi mempermudah pekerjaan manusia dibandingkan masa-masa sebelumnya. Dewasa ini dunia seakan-akan tanpa batas, dan jarak tidak lagi menjadi penghalang bagi setiap individu dalam memperoleh teknologi dan informasi. Teknologi informasi kini tersebar luas dalam internet dan dapat dengan mudah diakses oleh siapapun dan dimanapun kita berada. Kemudahan dalam mendapatkan informasi ini juga dibarengi dengan kemudahan dalam mengolah informasi. Teknologi Informasi (TI) yang semakin pesat menjadi bukti bahwa betapa pentingnya teknologi bagi kehidupan manusia saat ini. Teknologi dapat berjalan secara maksimal jika penggunaanya dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Bukan hanya bagi tiap-tiap individu tetapi juga kemudahan bagi setiap organisasi, baik dibidang bisnis maupun Kenegaraan.

System informasi juga mendukung kegiatan pengolahan data dan informasi pemerintah sebagai organisasi publik. Sebagai organisasi publik pemerintah bertanggung jawab memenuhi kepentingan masyarakat dan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Istilah *e-governtment* masuk dalam ranah pemerintahan di Indonesia seiring dengan dikeluarkannya Instruksi

Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Tujuannya adalah untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Satu diantaranya adalah membuat sistem jaringan manajemen dan proses yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu serta menyederhanakan akses perolehan informasi dan layanan publik yang harus disediakan pemerintah.

Kebutuhan akan system informasi manajemen yang membantu produktifitas kinerja pemerintah yang sehingga mendorong setiap organisasi pemerintah pusat maupun daerah untuk melakukan transformasi melalui teknologi jaringan komunikasi dan informasi. Teknologi informasi memberikan peluang bagi pengaksesan, pengolaan dan pendayagunaan data dan informasi dalam jumlah yang besar secara cepat dan akurat. Melalui dukungan infrastruktur, tingkat konektifitas dan penggunaan IT, sumber daya manusia, dana, dan anggaran, serta perangkat hukum yang semakin melengkapi teknologi informasi menjadi satu kesatuan untuk diterapkan dalam pemerintah. Ketika semua instrument itu dimiliki oleh satu wilayah, maka transformasi dalam optimalisasi pelayanan organisasi birokrasi akan terwujud.

Salah satu penerapan teknologi informasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah adalah system informasi dalam pengolaan data kependudukan. Perlu diketahui pengolaan data kependudukan merupakan salah satu kegiatan dalam administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan pada pemerintah daerah

dilaksanakan dimulai dari tingkat desa/kelurahan hingga dinas. Kemudahan serta proses yang tidak berbelit-belit menjadi kriteria pelayanan yang ideal bagi masyarakat. Dalam mewujudkan pelayanan seperti yang diharapkan, maka instansi pemerintah berusaha untuk mereformasi pelayanan public. Salah satunya yaitu dengan memasukkan teknologi informasi ke dalam ranah administrasi pemerintahan dengan tujuan adanya peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam layanan pemerintahan. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya yang berawal dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, sehingga setiap warga bisa terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Kemudian dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk mendapatkan pelayanan yang terbaik dan memuaskan.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul menerapkan SIAK sudah dimulai sejak tahun 2011. Secara teori sistem ini sangat baik, namun dalam pelaksanaannya saat ini, SIAK masih belum berjalan secara optimal, karena masih tergolong baru dalam penerapannya. Namun, harapan masyarakat dengan adanya kebiban SIAK ini dapat mempermudah dalam proses penyelenggaraan administrasi penduduk, tetapi justru malah mempersulit masyarakat karena adanya keluhan dari masyarakat tentang panjangnya birokrasi dan prosesnya yang memerlukan waktu cukup lama. Selain itu masih ada

ditemukan warga yang memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) lebih dari satu, padahal tujuan dari SIAK ini adalah untuk menetapkan dokumen penduduk yang seragam dengan menggunakan Nomor Identitas Kependudukan (NIK) yang berlaku sebagai pengenalan tunggal dengan menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagai sarana penataan tertib administrasi kependudukan.

SIAK merupakan suatu sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pihak penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai kesatuan Sistem Administrasi Kependudukan (UU No. 23 tahun 2006). SIAK ini meliputi pendataan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Data kependudukannya berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah dan sebagainya. Secara rinci disebutkan dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2017 Kabupaten Bantul bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Bantul tahun 2016 berdasarkan database SIAK pelayanan di kabupaten Bantul adalah 928.676, jumlah kepala keluarga adalah 314.535, dari data tersebut penduduk yang termasuk dalam wajib KTP adalah 704.074 orang dan penduduk dengan kepemilikan kartu tanda penduduk (KTP) berjumlah 677.425. Kemudian pada tahun 2017 jumlah penduduk di Kabupaten Bantul adalah 931.356, jumlah kepala keluarga adalah 317.813, dari data tersebut penduduk yang termasuk dalam wajib KTP adalah 708.218 orang dan penduduk dengan kepemilikan kartu tanda penduduk (KTP) berjumlah 678.373.

**table 1.1**  
**jumlah data pelayanan pendaftaran kependudukan**  
**tahun 2017 – 2018 Di Kabupaten Bantul .**

NO	Jenis pelayanan	Data pendaftaran	
		2017	2018
1	Kartu Tanda Penduduk	41019	160624
2	Kartu Keluarga	97685	99000
3	Ata kelahiran	9900	10267

Permasalahan yang ada pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terindikasi beberapa permasalahan dalam Pelaksanaan Sitem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Permasalahan tersebut seperti, terkendalanya proses pengelolaan data dalam proses administrasi kependudukan berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK). Proses pengelolaan data hingga selesai yang seharusnya seperti yang tertuang dalam Standar Operasional (SOP) hanya membutuhkan waktu satu hari bahkan bisa ditunggu oleh masyarakat tetapi yang terjadi dilapangan, masyarakat harus menunggu lebih dari satu hari bahkan lebih. dikarenakan akses jaringan yang terkadang mengalami gangguan, sehingga waktu untuk memproses melewati standar waktu yang ditentukan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin mengetahui lebih detail mengenai “Evaluasi penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul tahun 2017- 2018”.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana evaluasi sistem informasi administrasi kependudukan dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul pada tahun 2017-2018?

## **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan pada fokus permasalahan yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi sistem informasi administrasi kependudukan dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul pada tahun 2017-2018.

## **D. Manfaat penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut diatas maka manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Menambah wawasan bagi khasanah Ilmu Pengetahuan Sosial pada umumnya dan Ilmu Pemerintahann tentang evaluasi program pada khususnya.

2. Memberikan masukan bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bantul mengenai evaluasi program SIAK dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang telah berlangsung di Kabupaten Bantul, untuk penyempurnaan pelaksanaan program SIAK pada tahun berikutnya.
3. Manfaat pribadi bagi peneliti adalah untuk memenuhi persyaratan akademis meraih gelar kesarjanaan pada program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus sebagai pembelajaran untuk melakukan penelitian lebih dalam.

#### **E. Tinjauan Pustaka**

Dalam tinjauan pustaka, peneliti mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Rujukan penelitian yang berjudul penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di daerah dapat diklasifikasikan menjadi lima yaitu yang pertama penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Salmaza (2015) berjudul “Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Pemerintahan Kota Subulussalam. Dalam hasil penelitian penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat dilihat dari support. Terdapat unsur support yaitu political will, infrastruktur, sosialisasi, capacity. Dalam political will diwujudkan dengan komitmen politik dengan dibuatnya peraturan perundang-undangan. Selanjutnya terkait infrastruktur dalam menunjang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) kabupaten

Subulussalam sudah sangat mendukung dengan adanya perangkat komputer, mesin printer, jaringan komunikasi, perekaman data kependudukan, tower pemacaran radio. Kemudian sosialisasi penerapan SIAK dilakukan setiap kelurahan di Kota Sulubussalam dengan mengundang perwakilan warga. Namun dalam pelaksanaan sosialisasi ini belum optimal, karena hanya dilakukan pada 3 bulan pertama penerapan SIAK. Selanjutnya terkait capacity merupakan kemampuan pemerintah dalam merumuskan kebijakan. Unsur yang dipakai dalam menentukan capacity adalah sumber daya manusia, anggaran dan value.

Kedua, Juhaerah (2015) yang berjudul “Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang”. Penelitian ini menunjukkan bahwa dari penerapan SIAK di Kota Tangerang hingga mencapai angka 74,26% pada skala interval didapat nilai baik. Kemudian indikator terendah (71,3%) yaitu kualitas pelayanan dan terdapat indicator tertinggi (76,55%) yaitu kualitas system. Dan pada penelitian ini ada beberapa saran dari peneliti untuk membuat standar operasional prosedur yang sesuai dan akurat, untuk melakukan pengecekan data secara langsung yang sehingga dapat meningkatkan kualitas informasi, memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang baik.

Ketiga, Saputra (2016) yang berjudul “efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaur”. Dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kabupaten Kaur diukur



menggunakan indikator organisasi, indikator interpretasi, indikator peranan. Ketiga indikator tersebut tercapai efektivitasnya diukur menggunakan cara teknik questioner. Dapat dilihat dari indikator organisasi mendapat skor 3,65 yang berarti efektif, indikator interpretasi mendapat skor 3,84 yang berarti pada interval penilaian efektif dan indikator peranan mendapat skor 4,30 yang berarti berada pada penilaian efektif. Selain itu pada penelitian ini Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kabupaten Kaur dinilai sudah akurat dibandingkan dengan sistem manual, karena sistem tersimpan dalam database namun masih terdapat kekurangan.

Ke empat, Penelitian Cahyo (2016) yang berjudul “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar” dalam pelaksanaan terdapat kendala pada sumber daya manusia yang terdapat di bagian operator, hanya terdapat 2 orang di tiap kecamatan sehingga belum optimal. Sebelum adanya SIAK dalam penerbitan dokumen sudah menggunakan perangkat komputer namun hanya belum bisa tersambung internet dengan pusat sehingga Dinas harus datang ke Jakarta untuk menyetor file data yang terdapat di flashdisk. Selain itu masih adanya data ganda karena belum adanya sistem yang bisa mengeliminasi data ganda tersebut.

Kelima, Penelitian Astuti (2018) yang berjudul “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Tahun 2015-2016”. Hasil penelitian menunjukkan dengan

menggunakan 4 indikator yaitu kejelasan tujuan; korelasi antara input dan output; keterkaitan antara input, output dan proses; kemudahan dalam menentukan kriteria. Keempat indikator terbagi menjadi beberapa unsur. Setelah diukur dengan empat indikator tersebut menghasilkan bahwa penerapan SIAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan Kabupaten Bantul sudah efektif.

Dari kelima penelitian terdahulu tersebut menjelaskan bahwa dalam implementasi penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di berbagai daerah menunjukkan bahwa setiap penelitian yang dilakukan, mengukur tingkat keberhasilan dengan menggunakan berbagai konsep yang berbeda beda. Namun, memiliki tujuan yang sama yaitu mengukur tingkat keberhasilan SIAK, Sumber Daya Manusia, dan sosialisasi.

Selanjutnya penelitian terdahulu terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan di beberapa daerah, yang pertama yaitu jurnal penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Warsono (2012) yang berjudul “Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”. Hasil penelitian menunjukkan pada bagian *political will*, sumber daya manusia dan value atau manfaat dengan adanya SIAK sudah cukup baik, sedangkan pada infrastruktur, sosialisasi dan anggaran masih terdapat kekurangan. Adapun kendala dihadapi dalam penerapan SIAK adalah sarana dan prasarana yang masih kurang jumlahnya, sosialisasi yang tidak dilakukan berkala, serta anggaran pengadaan sarana prasarana yang masih minim.

Peneliti menyarankan agar perlunya kesadaran untuk melakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat serta dengan ditambahkan alokasi anggaran penerapan SIAK agar dapat tercapai tujuan SIAK yang telah diatur sesuai dengan landasan hukum.

Kedua, Hisbani, Karim, Malik (2015) yang berjudul “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang”. Jurnal penelitian ini menyatakan bahwa dalam penerapan inovasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang terdiri dari relative advantage (keuntungan relatif), compability (kesesuaian), complexity (kerumitan), triability (kemungkinan dicoba), observability (kemudah diamati). Dari hasil jurnal penelitian tersebut menyatakan bahwa inovasi e-KTP telah teruji dan terbukti nilai lebihnya dibanding KTP konvensional. E-KTP banyak memberikan keuntungan yaitu meminimalisir adanya masyarakat yang memiliki KTP ganda, pemalsuan KTP. Hasil penelitian juga menyebutkan bahwa dalam pelayanan e-KTP juga dapat diamati oleh lapisan masyarakat baik dari lembaga pemerintahan, lembaga non pemerintahan dan pihak swasta.

Ketiga, jurnal penelitian Andhikaputra, Hidayat, Mustam (2015) yang berjudul “Implementasi Peraturan Daerah No.7 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Semarang” membahas tentang akses pelayanan yang dilakukan Kabupaten Semarang pada bidang administrasi kependudukan dalam hal pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sudah berjalan dengan baik. Program-program yang telah dilaksanakan serta

adanya standar prosedur pelayanan yang telah bersertifikat ISO dan selalu rutin di evaluasi. Hal tersebut dilihat dari sudah lengkapnya fasilitas yang dimiliki serta selalu dilakukan evaluasi setiap tahunnya. Namun pada penyelenggaraan komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang terkait pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil belum maksimal. Masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya identitas penduduk.

Ke empat, Penelitian Marbun, Posumah, Rompas (2015) yang berjudul “Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado” dari hasil penelitian kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi mengalami peningkatan. Petugas dapat mencetak dokumen kependudukan rata-rata mencapai 500 berkas perhari. Hal ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Dalam hal akuntabilitas sudah baik, Akan tetapi masih ada sebagian masyarakat yang komplain karena sebagian syarat yang dirasa menyusahkan mereka. Dalam aspek responsibilitas juga mengalami peningkatan, pada bagian ini dilihat dari sudah efektifnya pelayanan gratis dan lama kepengurusan membutuhkan 5 hari kerja. Dan untuk menjawab kebutuhan masyarakat Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Manado perlu membuat website resmi.

Dari ke empat jurnal penelitian tersebut menjelaskan tentang pelayanan administrasi yang ada di beberapa daerah. Dari penelitian terdahulu menjelaskan bahwa suatu penyelenggaraan administrasi kependudukan harus dilakukan sebuah inovasi atau sebuah terobosan baru dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam pelaksanaannya tidak hanya Dinas yang memiliki tanggungjawab penuh terkait pelayanan publik. Pada penelitian yang sudah dijelaskan, peran masyarakat juga dibutuhkan dalam hal perlengkapan identitas penduduk. Agar terciptanya data yang akurat dan lengkap dalam mewujudkan tertib administrasi. Selain itu, dari penelitian terdahulu tersebut menjelaskan, perlunya website resmi dari dinas agar terciptanya transparansi pada dinas terkait.

Selain itu, jurnal penelitian yang dilakukan oleh Syahbandhi dan Mulyani (2016) yang berjudul “Pengembangan Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Pataruman Kabupaten Garut” membahas tentang aplikasi pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Sementara yang diperlukan dalam aktifitas administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Pataruman Kabupaten Garut. Dalam jurnal penelitian ini juga menyebutkan perancangan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan menggunakan metodologi UA dan menggunakan UML, sebagai standar pemodelannya tahapan pada proses analisis diantaranya adalah identifikasi aktor, the case diagram, activity diagram, sequence diagram dan class diagram yang hasilnya berupa cetakan surat pengantar KK dan KTP sementara beserta laporannya.

Dari pemaparan penelitian terdahulu diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di beberapa daerah sudah berjalan dengan baik. Namun ada beberapa kendala yang ada. Dalam penelitian ini akan meneliti mengenai Evaluasi Program Sistem

Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat dengan berfokus pada kejelasan tujuan; korelasi input dan output; keterkaitan input, proses dan output; kemudahan dalam menentukan kriteria. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif.

## **F. Kerangka Dasar Teori**

### **1. Pelayanan**

Kata pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya pemberi, menyiapkan, atau mengurus segala apa yang dibutuhkan orang lain untuk membantu kebutuhan yang diperlukan (Sinambela, 2011: 3). Sementara itu publik berasal dari bahasa inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik juga sudah diterima menjadi kata baku dalam Bahasa Indonesia yang berarti umum, orang banyak, dan ramai.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2015: 23) menyatakan bahwa pelayanan adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-undangan.

Sementara itu menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berbeda dengan kedua pendapat di atas Sampara dalam Sinambela (2011:5) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan

kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan system yang sudah ditetapkan.

## **2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik berkaitan dengan pemerintahan, karena salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Sinambela (2011:5) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Ratminto dan Atik (2005: 5) dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat,

di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dwiyanto (dalam Mardiyah 2016: 38) menyebutkan konsep pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik yang efisien dari perspektif pemberi layanan adalah pemberi harus mengusahakan agar harga pelayanan murah agar tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Dari perspektif pengguna layanan yaitu pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat dan tidak banyak membuang energi.
- b. Pelayanan publik yang responsif adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dalam menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkan berbagai program pelayanan.
- c. Pelayanan publik yang non-partisan adalah sistem pelayanan yang dengan perlakuan adil.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi yang mempunyai kepentingan sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

### **3. Evaluasi**



Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata evaluasi memberikan makna yang berarti penilaian. Sementara itu Wirawan (2012:7) menyatakan bahwa evaluasi merupakan riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, selanjutnya menilainya dan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek tersebut.

Selanjutnya Wirawan (2012: 16-23) membagi jenis-jenis evaluasi menjadi tiga, diantaranya yaitu:

a. Evaluasi Menurut Objeknya

1) Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan adalah evaluasi yang digunakan untuk menilai kebijakan yang sedang berlangsung atau telah dilaksanakan.

2) Evaluasi Program

Evaluasi program adalah metode sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memakai informasi untuk menjawab pertanyaan dasar mengenai program.

3) Evaluasi Proyek

Evaluasi proyek adalah cara untuk mengukur kinerja dan manfaat suatu proyek.

4) Evaluasi Material

Untuk melaksanakan kebijakan, program atau proyek diperlukan sejumlah material atau produk-produk tertentu. Didalam evaluasi material ini, setiap kebutuhan program atau proyek menetapkan standar atau kriteria untuk meterialnya, sehingga material dievaluasi dengan standar atau kriteria tersebut.

#### 5) Evaluasi Sumber Daya Manusia

Evaluasi sumber daya manusia adalah evaluasi yang diberikan kepada pegawai yang bertujuan untuk merekrut dan menilai kinerja pegawai.

### b. Evaluasi Menurut Fokusnya

#### 1) Evaluasi Penilaian Kebutuhan

Evaluasi Penilaian kebutuhan (*Need Assessment Evaluation*) adalah mengidentifikasi dan mengukur level kebutuhan yang diperlukan dan diinginkan oleh organisasi atau masyarakat. Kebutuhan dapat dikategorikan menjadi kebutuhan jangka pendek, kebutuhan jangka panjang, dan kebutuhan potensial. Menurut Wirawan ada enam pendekatan dalam asesmen kebutuhan, yaitu, mengumpulkan data statistik sekunder yang sudah ada, pendekatan survey, forum masyarakat, wawancara kelompok fokus (*focus group*), pendekatan informan kunci (*key informan*), analisis isi (*content analysis*).

#### 2) Evaluasi Proses Pembangunan

Evaluasi proses adalah evaluasi formatif yang berfungsi mengukur kinerja program untuk mengontrol pelaksanaan program, yang didalamnya juga mencakup penyimpangan kinerja. Evaluasi proses dimulai ketika program mulai dilaksanakan. Faktor-faktor yang dinilai antara lain: layanan dari program, pelaksanaan layanan, pemangku kepentingan yang dilayani, sumber-sumber yang digunakan, pelaksanaan program dibandingkan dengan yang diharapkan dalam rencana, dan kinerja pelaksanaan program.

### 3) Evaluasi Keluaran Pembangunan

Evaluasi keluaran (*Outcome*) yaitu mengukur dan menilai keluaran, akibat atau pengaruh dari program. Data yang dipilih antara lain, hasil atau keluaran program, apakah sesuai dengan yang direncanakan, jumlah dan jenis orang yang dilayani, apakah sesuai dengan yang direncanakan, pengaruh atau akibat dari program, apakah terjadi perubahan atau perbedaan dari sebelum dan sesudah mendapatkan layanan program, identifikasi keberlangsungan program, agar pengaruh program dapat berlangsung terus-menerus.

#### c. Evaluasi Menurut Tujuannya

Evaluasi menurut tujuannya atau tujuan dari melaksanakan evaluasi adalah: mengukur pengaruh program pembangunan terhadap

masyarakat, menilai apakah program pembangunan telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, mengukur apakah pelaksanaan program pembangunan sesuai dengan standar, mengidentifikasi dan menemukan program pembangunan yang jalan atau tidak, pengembangan staf program pembangunan, memenuhi ketentuan Undang-Undang, akreditasi program, mengukur *cost effectiveness* dan *cost efficiency*, mengambil keputusan mengenai program pembangunan, *accountabilitas*, memberikan balikan kepada pimpinan dan staf program pembangunan, memperkuat posisi politik, dan mengembangkan teori ilmu evaluasi atau riset evaluasi.

Menurut Hadi (2011: 13) evaluasi adalah proses dalam mengumpulkan informasi mengenai suatu objek, menilai suatu objek, dan membandingkannya dengan kriteria, *standard* dan *indicator*. Sementara itu menurut Arikunto (2010:1) evaluasi adalah sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dari beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Selanjutnya Arikunto (2010 : 13) mengatakan bahwa ada dua tujuan evaluasi yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum diarahkan kepada program secara keseluruhan, sedangkan tujuan khusus lebih difokuskan pada masing-masing komponen.

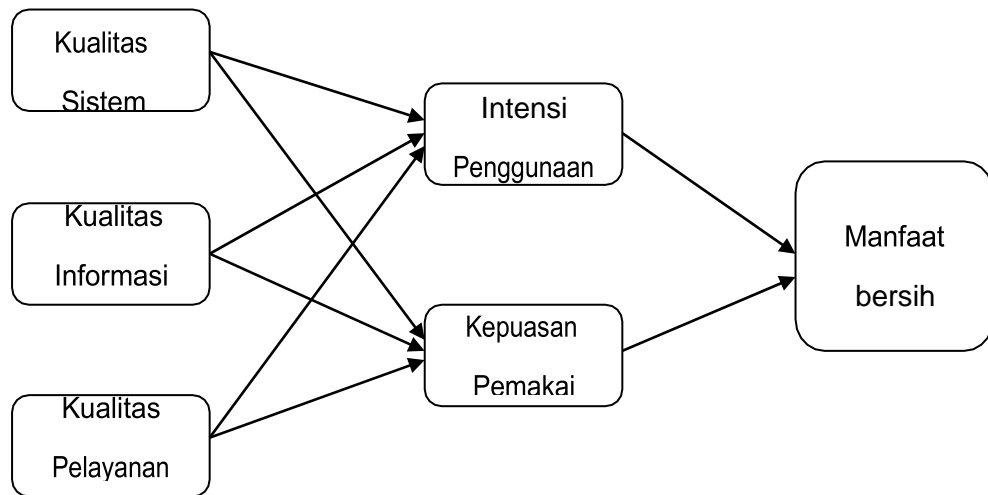
Secara keseluruhan, menurut peneliti evaluasi merupakan tahapan dalam penilaian yang ditujukan kepada objek tertentu untuk mengetahui

keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dideskripsikan dalam bentuk informasi.

#### **4. Evaluasi Sistem Menurut William H. Delone dan Ephraim R. Mclean**

Evaluasi menurut dalam sistem informasi manajemen biasanya disebut dengan audit sistem informasi. Para ahli mengenalkan beberapa metode-metode dalam mengaudit sebuah sistem informasi yang diterapkan pada suatu organisasi. Salah satunya adalah model evaluasi yang dikembangkan oleh William H. Delone dan Ephraim R. Mclean pada tahun 2003 yaitu *The Delone & McLean Model of Information Systems Success*. Model evaluasi ini mempunyai enam dimensi yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*). Pada keenam dimensi ini memiliki keterkaitan satu sama lain.

Gambar 1.1  
Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean  
yang Diperbaharui



Sumber: DeLone dan McLean (2003)

Berdasarkan pada gambar di atas, DeLone dan McLean (2003: 9-30) menguraikan indikator dari model kesuksesan sistem informasi yang diperbaharui, diantaranya:

a. Kualitas Sistem (*Information Quality*)

Kualitas sistem yaitu karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Untuk mengukur seberapa besar kualitas suatu sistem diperlukan beberapa indikator, diantaranya :

- 1) Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*)
- 2) Kecepatan akses (*response time*)
- 3) Keandalan sistem (*reliability*)
- 4) Fleksibilitas sistem (*flexibility*)
- 5) Keamanan sistem (*security*)

b. Kualitas Informasi (*System Quality*)

Kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain :

- 1) Kelengkapan (*completeness*)
- 2) Relevan (*relevance*)
- 3) Akurat (*accurate*)
- 4) Ketepatan waktu (*timeliness*)

c. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Dimensi kualitas pelayanan ditambahkan untuk melengkapi penilaian kualitas sistem dan kualitas informasi. Mengingat pemakai sistem bukan hanya sekedar karyawan atau pemakai internal organisasi melainkan lebih kepada pelanggan, maka kualitas pelayanan lebih penting dibandingkan penerapan lainnya. Kualitas pelayanan dapat dinilai dengan menggunakan kriteria sebagai berikut :

- 1) *Hardware* dan *software* yang up to date (*tangible*),
- 2) Kecepatan respon (*responsiveness*). Memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.
- 3) Jaminan (*assurance*). Pegawai memiliki pengetahuan untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik.
- 4) Empati (*emphaty*). Memahami keperluan para pengguna sistem.

d. Intensi Penggunaan (*Use*)

Intensi penggunaan (*use*) sistem informasi telah ditetapkan sebagai salah satu dimensi yang paling sering digunakan untuk menguji kesuksesan sistem informasi. Dimensinya bersifat sangat kompleks karena terdapat beragam aspek di dalamnya yang dapat diukur dari berbagai perspektif. Rai, Lang, dan Welker (2002: 50-69) berpendapat bahwa cara menguji penggunaan dengan mengukur tingkat ketergantungan (*frequency of use*) para pengguna pada sistem informasi dalam melakukan pekerjaan sehari-hari.

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, kepuasan pengguna mengacu pada respon yang diberikan pengguna (DeLone dan McLean, 2003). Kepuasan pengguna dapat diukur menggunakan tiga indikator yaitu keefektifan, efisiensi dan kepuasan (*satisfaction*) terhadap sistem yang digunakan.

Indikator keefektifan (*effectiveness*) menjelaskan apakah kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan. Indikator efisiensi (*efficiency*) dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan



yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat. Indikator kepuasan (*satisfaction*) dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi seperti kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

f. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Manfaat bersih merupakan manfaat yang diterima berbagai pihak dari adanya sistem informasi. Terdiri atas manfaat terhadap individual, organisasi, kelompok, masyarakat bahkan negara. Dampak dari sistem informasi telah berkembang tidak hanya pada pengguna individual dan organisasi tetapi sudah ada tambahan seperti dampak kelompok kerja, dampak industri, dampak konsumen, dan dampak sosial. DeLone dan McLean (2003: 19) memperbaharui model kesuksesan mereka dengan menyatukan semua dampak dari penggunaan sistem informasi dan menamakannya dengan keuntungan bersih.

Keuntungan yang bisa didapat menurut Jogiyanto (2007: 157-158) seperti produktivitas (*productivitas*), meningkatkan pengetahuan (*improve knowledge*), dan mengurangi waktu pencarian informasi (*reduce information search time*).

Berdasarkan beberapa uraian di atas mengenai evaluasi, peneliti akan

menggunakan model evaluasi yang dikembangkan oleh William H. Delone dan Ephraim R. Mclean pada tahun 2003 yaitu *The Delone & McLean Model of Information Systems Success*. Model evaluasi ini mempunyai enam dimensi yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*).

## **5. Sistem Informasi Manajemen (SIM)**

Menurut Susanto (2002: 68) Sistem Informasi Manajemen merupakan kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan saat melaksanakan fungsinya.

## **6. Program**

Menurut Herman dalam Tayibnapi (2008: 6) program adalah segala sesuatu yang anda lakukan dengan harapan akan mendatangkan hasil atau manfaat. Berdasarkan pengertian ini dapat ditarik benang merah bahwa semua perbuatan manusia yang darinya diharapkan akan memperoleh hasil dan manfaat dapat disebut program.

Sedangkan Arikunto (2010: 290) memberikan alternatif pengertian tentang program dengan membagi pengertian program pada dua pengertian yaitu pengertian program secara khusus dan dan pengertian program secara umum. Menurut pengertian secara umum, “program” dapat diartikan

“rencana”. Sedangkan pengertian khusus dari program biasanya jika dikaitkan dengan evaluasi yang bermakna suatu unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses berkesinambungan dan terjadi dalam satu organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

Menilik pengertian secara khusus ini, maka sebuah program adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara berkesinambungan. Dari segi waktu pelaksanaannya, umumnya, program dilaksanakan dalam jangka waktu panjang. Selain itu, sebuah program juga tidak hanya terdiri dari satu kegiatan melainkan rangkaian kegiatan yang membentuk satu sistem yang saling terkait satu dengan lainnya dengan melibatkan lebih dari satu orang untuk melaksanakannya.

Bertolak dari pemahaman di atas, bahwa agar dapat memiliki arti, maka program mesti memiliki tambahan kata. Jika dikaitkan langsung dengan evaluasi program maka program didefinisikan sebagai suatu unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan, dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

Pengertian lain dari program antara lain yaitu instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah/lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi

anggaran atau kegiatan masyarakat yang dikoordinasikan oleh pemerintah daerah atau lembaga.

Program merupakan sistem. Sedangkan, sistem adalah satu kesatuan dari beberapa bagian atau komponen program yang saling kait-mengait dan bekerja sama satu dengan yang lainnya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dalam sistem. Dengan begitu, program terdiri dari komponen-komponen yang saling berkaitan dan saling menunjang dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Untuk mencapai keberhasilan suatu program, maka dibutuhkan beberapa indikator dalam pelaksanaannya. Bila dimulai dari level terbawah yaitu (Bappenas, 2004), urutannya adalah:

- a. Indikator Masukan (Input). Indikator ini mengukur jumlah sumber daya yang dipergunakan seperti anggaran (dana), SDM, peralatan, material, dan masukan lain, yang dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan.
- b. Indikator Keluaran (Output). Indikator ini digunakan untuk mengukur keluaran yang langsung dihasilkan dari suatu pelaksanaan kegiatan, baik berupa fisik maupun non fisik.
- c. Indikator Hasil (Outcome). Indikator ini digunakan untuk mengukur capaian dari berbagai kegiatan dalam suatu program yang telah selesai dilaksanakan atau indikator yang mencerminkan berfungsinya keluaran berbagai kegiatan pada jangka menengah.

d. Indikator Dampak (Impacts). Indikator ini menunjukkan pengaruh, baik positif maupun negatif, yang ditimbulkan dari pelaksanaan kebijakan/program/ kegiatan dan asumsi yang telah digunakan.

## **7. Administrasi Kependudukan**

Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi.

Sementara itu menurut Fulthoni, Arianingtyas, Aminah, dan Sihombing (2009: 3) 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.

Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan sebagai suatu system diharapkan dapat dislenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara.

## **4. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK)**

Sesuai dengan peraturan pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan yang kemudian disingkat dengan SIAK adalah sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan ditingkat penyelenggaraan dan instansi wilayah sebagai satu kesatuan.

Sementara itu menurut Soemartono dan Hendrastuti (2011: 160) Sistem informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana.

## **G. Definisi Konseptual**

### **1. Evaluasi**

Evaluasi adalah suatu riset dengan tujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek yang dievaluasi, selanjutnya menilai dan membandingkannya dengan indikator evaluasi kemudian hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek tersebut. Evaluasi yang digunakan adalah model evaluasi yang dikembangkan oleh William H. Delone dan Ephraim R. Mclean pada tahun 2003 yaitu *The Delone & McLean Model of Information Systems Success*. Model evaluasi ini mempunyai enam dimensi yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*).

## 2. Program

Program adalah segala sesuatu yang dilakukan lebih dari satu orang atau organisasi dengan harapan akan mendatangkan hasil atau manfaat.

## 3. SIAK (system informasi administrasi kependudukan)

Merupakan sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan ditingkat penyelenggaraan dan instansi wilayah sebagai satu kesatuan.

## H. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan batasan-batasan dan gejala-gejala yang diidentifikasi sebagai indikator dengan tujuan mampu menjawab permasalahan yang ada dalam sebuah penelitian serta untuk memudahkan dalam menganalisis data. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model evaluasi yang dikembangkan oleh William H. Delone dan Ephraim R. Mclean pada tahun 2003 yaitu *The Delone & McLean Model of Information Systems Success*. Model evaluasi ini mempunyai enam dimensi yaitu :

1. Kualitas sistem (*system quality*)
  - a. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*) oleh petugas
  - b. Kecepatan akses (*response time*) penggunaan SIAK
  - c. Keandalan sistem (*reliability*) yang dirasakan petugas SIAK

- d. Fleksibilitas sistem (*flexibility*) dengan menggunakan SIAK
- 2. Kualitas informasi (*information quality*)
  - a. Kelengkapan (*completeness*) informasi dari SIAK
  - b. Relevan (*relevance*) data yang dikelola dengan menggunakan SIAK
  - c. Akurat (*accurate*) data yang dikelola dengan menggunakan SIAK
  - d. Ketepatan waktu (*timeliness*) yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 3. Kualitas layanan (*service quality*)
  - a. Kecepatan respon (*responsiveness*) dalam pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan SIAK
  - b. Jaminan (*assurance*) pelayanan dari penerapan SIAK
- 4. Penggunaan (*use*)

Tingkat ketergantungan (*frequency of use*) petugas terhadap penggunaan SIAK
- 5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
  - a. Keefektifan (*effectiveness*) penggunaan SIAK oleh petugas
  - b. Efisiensi (*efficiency*) penggunaan SIAK oleh petugas
  - c. Kepuasan (*satisfaction*) petugas dalam menggunakan SIAK
- 6. Manfaat bersih (*net benefits*)
  - a. Produktivitas (*productivitas*) petugas dengan diterapkannya SIAK
  - b. Meningkatkan pengetahuan (*improve knowledge*) petugas dengan diterapkannya SIAK

## **I. Metode Penelitian**



Metodologi dalam sebuah penelitian sangat berperan penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Metodologi dapat diartikan sebagai alat atau cara kerja untuk menjawab permasalahan yang menjadi objek dan sasaran dari sebuah penelitian. Dapat dikatakan bahwa metodologi merupakan tuntunan berfikir yang sistematis sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Adapun metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan penjelasan yang bersifat kualitatif. Metode deskriptif menurut Muhammad (1999: 63) adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek, suatu satuan kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu peristiwa.

Penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tetap sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, frekuensi atau penyebaran suatu gejala dengan adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat.

Adapun penjelasan yang bersifat kualitatif menurut Miles dan Huberman (1992: 15) adalah data yang muncul berwujud kata-kata yang disusun ke dalam suatu teks yang diperluas dan bukan rangkaian angka.

Sedangkan bentuknya, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang merupakan metode penelitian berfokus pada pemecahan masalah yang ada. Sehingga dalam prakteknya, tidak hanya terbatas pada

pengumpulan dan penyusunan klasifikasi data saja tetapi juga menganalisis dan menginterpretasikan tentang arti data tersebut.

Pada penelitian ini, penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif didasarkan pada hasil dan data dari penelitian ini yang lebih kepada pendekatan wawancara dan observasi. Itulah alasan mengapa peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian yang berjudul “Evaluasi Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Tahun 2018”. Meskipun demikian, dalam penelitian ini peneliti tidak menafikan pendekatan kuantitatif, karena tidak dapat dipungkiri data-data statistic juga didapatkan pada penelitian ini, sehingga akan menghasilkan pembahasan yang lebih komprehensif.

## 2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Pemerintahan Daerah Kabupaten Bantul. Adapun bidang yang dituju dalam penelitian ini adalah bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan pemanfaatan data, pada seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), seksi kerjasama dan inovasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

## 3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bantul.

#### 4. Jenis dan sumber data penelitian

Jenis data yang dikumpulkan dan digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yakni data yang tidak berupa angka. Oleh karena itu untuk membacanya perlu dijabarkan secara rinci dan jelas agar menghasilkan kesimpulan yang jelas. Dalam hal ini, peneliti mencoba mengamati serta mencermati obyek yang diteliti, yakni Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bantul secara mendalam dengan tujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan serta interaksi yang ada. Sumber data yang digunakan ada dua, yaitu sebagai berikut:

##### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan. Peneliti berusaha menggali segala bentuk informasi yang diperoleh langsung dari hasil pembicaraan atau wawancara. Data primer dalam penelitian untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1  
Data Primer Penelitian

No	Nama Data	Sumber Data
1.	Wawancara	Sub Bagian Pemanfaatan data, pada seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
2.	Wawancara	Operator SIAK Kecamatan Kretek
3.	Wawancara	Operator SIAK Kecamatan Srandakan
4.	Wawancara	Operator SIAK Kecamatan Pleret

a. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, baik dari dokumen, laporan tahunan maupun data-data yang mendukung lainnya. Data sekunder dalam penelitian untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2  
Data Sekunder Penelitian

No	Nama Data	Sumber Data
1.	Laporan Kinerja (LKj) tahun 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul	<a href="http://www.dukcapil.bantulkab.go.id">www.dukcapil.bantulkab.go.id</a>
2.	Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bantul tahun 2018	<a href="http://www.dukcapil.bantulkab.go.id">www.dukcapil.bantulkab.go.id</a>

5. Teknik Pengumpulan Data

Selaras dengan metode penelitian kualitatif dan jenis sumber data yang digunakan, maka teknik dalam pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah percakapan yang dilakukan dengan maksud dan tujuan tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak, yakni pewawancara (interviewer) dan yang diwawancarai (interviewee). Dalam hal ini wawancara yang dimaksud adalah teknik percakapan yang digunakan untuk memperoleh informasi mendalam. Penetapan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling* (teknik sampel bola salju). Snowball sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan bantuan atau rekomendasi dari *keyinforman* (informan kunci) sebelumnya, yang kemudian akan berkembang sesuai petunjuknya. Key-informan pada penelitian ini diambil dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bantul.

Sebelum melaksanakan wawancara terlebih dahulu menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan bahan yang ingin dicari dan pertanyaan itu nantinya bisa dikembangkan. Setelah pertanyaan sudah tersedia barulah mencari narasumber atau informan, informan yang dipilih adalah informan yang benar-benar paham, mengetahui dan mengalami atau ikut terlibat dalam masalah yang ingin dipertanyakan.

Adapun responden yang peneliti akan wawancarai adalah bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan pemanfaatan data, khususnya pada seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan seksi kerjasama inovasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, dan beberapa masyarakat yang mengetahui bagaimana pelaksanaan program SIAK yang ada di Kabupaten Bantul dan dalam hal ini peneliti akan memilih masyarakat secara acak sebagai objek wawancara.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Sukmadinata (2012: 221) mengatakan bahwa dokumentasi merupakan “suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik”. Dokumen dalam penelitian ini digunakan untuk memperkuat data hasil penelitian berupa gambar atau foto yang menggambarkan peristiwa pada saat dilakukan penelitian. Dan kemudian alat-alat tambahan yang akan digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data, diantaranya yaitu panduan wawancara (poin-poin pokok wawancara), alat perekam (*tape recorder*), buku catatan dan kamera digital.

6. Teknik Analisis Data

Dalam sebuah penelitian deskriptif kualitatif, kegiatan analisis data telah dimulai sejak peneliti melakukan kegiatan pra-lapangan hingga selesainya penelitian. Menurut Burhan semua teknik analisis data kualitatif berkaitan erat dengan metode pengumpulan data, yaitu observasi dan wawancara, bahkan terkadang suatu teori yang dipilih berkaitan erat secara teknis dengan metode pengumpulan data dan metode analisis data.

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan merujuk kepada model interaktif yang dikembangkan oleh Hubberman dan Miles (dalam Fuad dan Nugroho, 2014: 63) yaitu, diantaranya pengumpulan data, reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan verifikasi (*verification*). Kegiatan-kegiatan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, yakni pencarian data penelitian di lapangan yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.
- b. Reduksi data (*data reduction*), yakni proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan.
- c. Penyajian data (*data display*), yakni deskripsi kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*), yakni dari proses pengumpulan data, peneliti mulai mencari

makna dari setiap gejala yang diperoleh dilapangan, mencatat keteraturan atau pola-pola penjelasan dan konfigurasi yang mungkin ada dan menarik kesimpulan. Asumsi dasar serta kesimpulan awal yang dikemukakan sebelumnya masih bersifat sementara dan akan terus berubah selama proses pengumpulan data masih terus berlangsung. Namun, apabila kesimpulan tersebut didukung oleh bukti-bukti (data) yang valid dan konsisten yang ditemukan oleh peneliti di lapangan, maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel.



