

SKRIPSI

ANALISIS SISTEM INFORMASI PEMBUATAN E-KTP BERBASIS WEB (SILASIDAKEP) DALAM PROSES PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG

Disusun Oleh :

NAMA : DIAN WIDANINGSIH
NPM : E.1635222895
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Ujian Sidang Skripsi
dan Komprehensif Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA)
Sebelas April Sumedang



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

SEBELAS APRIL SUMEDANG

2021

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
SEBELAS APRIL SUMEDANG
LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Skripsi :

**ANALISIS SISTEM INFORMASI PEMBUATAN E-KTP BERBASIS WEB
(SILASIDAKEP) DALAM PROSES PELAYANAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG**

Diterima dan disetujui untuk sidang proposal

Pembimbing Skripsi :

Pembimbing I



Deden Haria Garmana, S.IP., M.Si.
NIDN. 0424017901

Pembimbing II



Hj. Fepi Febianti, M.I.Kom.
NIDN. 0410028701

Mengetahui,

Ketua STIA Sebelas April Sumedang,



Rika Kusdinar, S.Sos. M.Si

NIDN. 0430127102

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI SEBELAS APRIL
SUMEDANG**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Proposal Skripsi:

**ANALISIS SISTEM INFORMASI PEMBUATAN E-KTP
BERBASIS WEB (SILASIDAKEP) DALAM PROSES
PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIL KABUPATEN SUMEDANG**

Telah dilakukan perbaikan sesuai dengan saran dan koreksi Dosen Penguji pada
Ujian Sidang Proposal Skripsi

1. 

NIDN : ()

2.

NIDN : ()

**STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG**

ABSTRAK

ANALISIS SISTEM INFORMASI PEMBUATAN E-KTP BERBASIS WEB (SILASIDAKEP) DALAM PROSES PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG

Disusun oleh :

NAMA : **DIAN WIDANINGSIH**
NPM : **E.1635222895**
PROGRAM STUDI : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Sistem Informasi Pembuatan KTP Berbasis web (SILASIDAKEP) dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sumedang. Sebagai tujuan untuk mengetahui dan menganalisis hambatan – hambatan yang dihadapi dalam Sistem Informasi Pembuatan KTP Berbasis web (SILASIDAKEP) dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sumedang dan untuk menganalisis upaya – upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan Sistem Informasi Pembuatan KTP Berbasis web (SILASIDAKEP) dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sumedang.

Pendekatan kualitatif dengan analisis data kualitatif dengan menggunakan model miles dan huberman yaitu dengan cara (1) Reduksi data (2) penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dan menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis maka hasilnya adalah pelayanan pegawai dalam pembuatan E-KTP di dinas kependudukan dan catatan sipil sudah maksimal, Faktor yang menjadi penghambat pegawai dalam meningkatkan pelayanan dalam membuat E-KTP adalah jaringan yang buruk, verifikasi data yang lama dipusat, sarana dan prasarana yang belum cukup, dan para pegawai yang masih kurang. Strategi yang dilakukan oleh pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil dalam meningkatkan pelayanan dalam pembuatan E-KTP yaitu kerja sama yang baik antar pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil, sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan optimal, membawa alat perekaman E-KTP ke Kecamatan yang ada di Kabupaten Sumedang agar pelayanan lebih cepat, dan memberikan pelayanan ekstra kepada masyarakat dengan cara disiplin saat jam kerja berlangsung dan selalu menyiapkan alat perekaman E-KTP ketika dibutuhkan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan pegawai dalam pembuatan E-KTP di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sumedang.

ABSTRACT

ANALISIS SISTEM INFORMASI PEMBUATAN E-KTP BERBASIS WEB (SILASIDAKEP) DALAM PROSES PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG

Arranged by :

NAMA : **DIAN WIDANINGSIH**
NPM : **E.1635222895**
PROGRAM STUDI : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

This thesis aims to identify and analyze System Information Making ID cards web-Based (SILASIDAKEP) in the process of service in the Department of Population and civil registration in Sumedang Regency. As a goal to identify and analyze the barriers faced in Making Information System KTP web-Based (SILASIDAKEP) in the process of service in the Department of Population and civil registration in Sumedang and to analyze the efforts of what can be done to overcome the barriers to Making Information System KTP web-Based (SILASIDAKEP) in the process of service in the Department of Population and civil registration in Sumedang Regency.

A qualitative approach with qualitative data analysis using the model of miles and huberman, namely by means of (1) data Reduction (2) data presentation, and conclusion or verification. And using the method of observation, interview, and documentation study.

Based on the research that the author has done then the result is a service of employees in the manufacture of E-KTP in the department of population and civil registry has a maximum, the Factors that become an obstacle to the employee in improving the services in making the E-KTP is poor network, the verification of the old data center, facilities and infrastructure are not enough, and the employees are still lacking. The strategy undertaken by employees of the department of population and civil registration in improving the services in the manufacture of E-KTP card that is good cooperation between employees of the department of population and account civil, socialization to the community so that the optimal service, bring a recording tool E-KTP card to the district in the District Sumedang so service is quick, and provide an extra service to the community with how to discipline during working hours take place and are always set up a recording tool E-KTP card when needed.

Keywords: The quality of service of employees in the manufacture of E-KTP in the department of population and civil Kabupaten Sumedang.

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa proposal yang berjudul “**ANALISIS SISTEM INFORMASI PEMBUATAN E-KTP BERBASIS WEB (SILASIDAKEP) DALAM PROSES PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG**” ini sepenuhnya karya sendiri. Tidak ada bagian didalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Sumedang, 23 Agustus 2021

DIAN WIDANINGSIH
NPM. E 163522289

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga kami telah dapat menyelesaikan laporan proposal berjudul: **“ANALISIS SISTEM INFORMASI PEMBUATAN E-KTP BERBASIS WEB (SILASIDAKEP) DALAM PROSES PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG ”**, diajukan sebagai salah satu syarat menempuh Sidang proposal pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.

Dalam penyusunan Laporan ini, peneliti banyak mendapatkan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Yth. Bapak H. Yuyun Hidayat, Drs., selaku Ketua Pengurus Yayasan

Sebelas April Sumedang;

2. Yth. Ibu Rika Kusdinar, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang;

3. Yth. Bapak Dadan Setia Nugraha, S.Sos.,M.Si selaku Pembantu Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang;

4. Yth. Bapak Shofwan Hendryawan, M.Pd selaku Pembantu Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang;

5. Yth. Ibu Irma Hermayanty, S.Pd.,M.Si selaku Pembantu Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang;

6. Yth. Bapak Deden Haria Garmana, S.IP.,M.Si sebagai Dosen pembimbing I Proposal Penelitian Administrasi;
7. Yth. Ibu Fepi Febianti, M.I.Kom. sebagai Dosen pembimbing II Proposal Penelitian Administrasi;
8. Yth. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang;
9. Yth. Seluruh Staf Tata Usaha Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang yang telah membantu penulis selama penelitian;
10. Segenap keluarga besar yang senantiasa mendo'akan;

Akhirnya penulis berharap penelitian ini dapat memberikan bahan masukan bagi para pengambil kebijakan serta sumber kajian-kajian akademis untuk mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya dibidang Sistem Informasi pada Ilmu Administrasi Negara, khususnya di STIA Sebelas April Sumedang.

Sumedang , 23 Agustus 2021

Peneliti

STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL..... vi

DAFTAR GAMBAR..... ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian 1

B. Fokus Permasalahan 6

C. Tujuan Penelitian 7

D. Kegunaan Penelitian..... 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Hakekat Administrasi Negara 9

1. Pengertian Administrasi secara sempit..... 10

2. Pengertian Administrasi secara luas..... 10

3. Pengertian Administrasi Negara..... 12

4. Ruang Lingkup Administrasi Negara..... 14

B. Kaitan Antara Administrasi Negara Dengan Variabel Penelitian..... 15

C. Hakekat Manajemen 18

1. Pengertian Manajemen..... 18

2. Fungsi Manajemen 19

D. Hakekat Organisasi 21

1. Pengertian Organisasi..... 21

2. Fungsi-Fungsi Organisasi..... 21

3. Ciri-Ciri Organisasi 22

E. Sistem Informasi 23

1. Pengertian Sistem 23

2. Elemen Sistem 24

3. Klasifikasi Sistem.....	26
4. Analisis Informasi	27
5. Pengertian Informasi	28
6. Siklus Informasi.....	29
7. Kualitas Sistem Informasi	30
8. Pengertian Sistem Informasi.....	31
9. Dimensi Sistem Informasi	32
10. Hambatan Sistem Informasi	35
11. Strategi dan Upaya Penanganan Sistem Informasi.....	37
F. Tinjauan Aplikasi SilaSidakep.....	39
G. Kajian Penelitian Terdahulu.....	42
H. Kerangka Pemikiran Dan Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	44
1. Kerangka Pemikiran	44
2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	51
B. Penentu Sasaran Dan Informan	54
1. Penentu Sasaran	54
2. Informan Penelitian	54
C. Teknik Pengumpulan Data.....	56
D. Prosedur Pengolah Data	56
E. Lokasi Dan Jadwal Penelitian	58
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
1. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.....	60
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.....	64
B. Karakteristik Sasaran Penelitian	67
C. Analisis sistem informasi aplikasi SilaSidakep di Kabupaten Sumedang	68
1. Pencatatan.....	68
2. Penyimpanan	72

3. Manusia	75
4. Prosedur	80
5. Peralatan Komputer	87
6. Kesesuaian Laporan	90
7. Kualitas Hardware	96
8. Kualitas Software	100
9. Pengecekan	103
10. Perawatan	108
11. Tumpang tindih pekerjaan	113
12. Pegawai kurang memahami pengelolaan aplikasi Silasidakep	118
13. Kurangnya alat komputerisasi	122
14. Kurangnya pembaharuan sistem operasi komputer	126
15. Kurangnya mekanisme transfer file komputer	130
16. Kurangnya kecepatan akses internet	134
17. Dibutuhkan penambahan pegawai	138
18. Melaksanakan diklat	143
19. Menambah alat komputerisasi terbaru	148
20. Dilaksanakan pembaharuan sistem terbaru	151
21. Dilakukan penambahan LAN (Local Area Network)	155
22. Menambah kecepatan akses internet	159

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	164
B. Saran	165

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 2.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	50
Tabel 3.1 Informan Penelitian	55
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	59
Tabel 4.1 Reduksi Data Ketelitian dalam mencatat data kependudukan	69
Tabel 4.2 Triangulasi Ketelitian Pencatatan Data Kependudukan.....	71
Tabel 4.3 Reduksi Data Penerapan penyimpanan data kependudukan berdasarkan Aplikasi SilaSidakep	73
Tabel 4.4 Triangulasi Penerapan penyimpanan data kependudukan berdasarkan Aplikasi SilaSidakep	74
Tabel 4.5 Reduksi Data Penerapan Penggunaan Operator dalam Penggunaan Aplikasi SilaSidakep.....	77
Tabel 4.6 Triangulasi Penggunaan Operator Dalam Penggunaan Aplikasi Silasidakep	79
Tabel 4.7 Reduksi data penerapan prosedur yang diterapkan sesuai dengan tujuan pelaksanaan.....	82
Tabel 4.8 Triangulasi penerapan prosedur yang diterapkan sesuai dengan tujuan pelaksanaan	85
Tabel 4.9 Reduksi data peralatan komputer yang diterapkan sesuai dengan tujuan pelaksanaan	88
Tabel 4.10 Triangulasi peralatan komputer yang diterapkan sesuai dengan tujuan pelaksanaan.....	89
Tabel 4.11 Reduksi data kesesuaian laporan yang diterapkan sesuai dengan tujuan pelaksanaan.....	92
Tabel 4.12 Triangulasi kesesuaian laporan yang diterapkan sesuai dengan tujuan pelaksanaan.....	94
Tabel 4.13 Reduksi data kualitas hardware yang diterapkan sesuai dengan tujuan pelaksanaan	97
Tabel 4.14 Triangulasi kualitas hardware yang diterapkan sesuai dengan tujuan pelaksanaan	99
Tabel 4.15 Reduksi data Kualitas Software yang digunakan untuk aplikasi Silasidakep	100

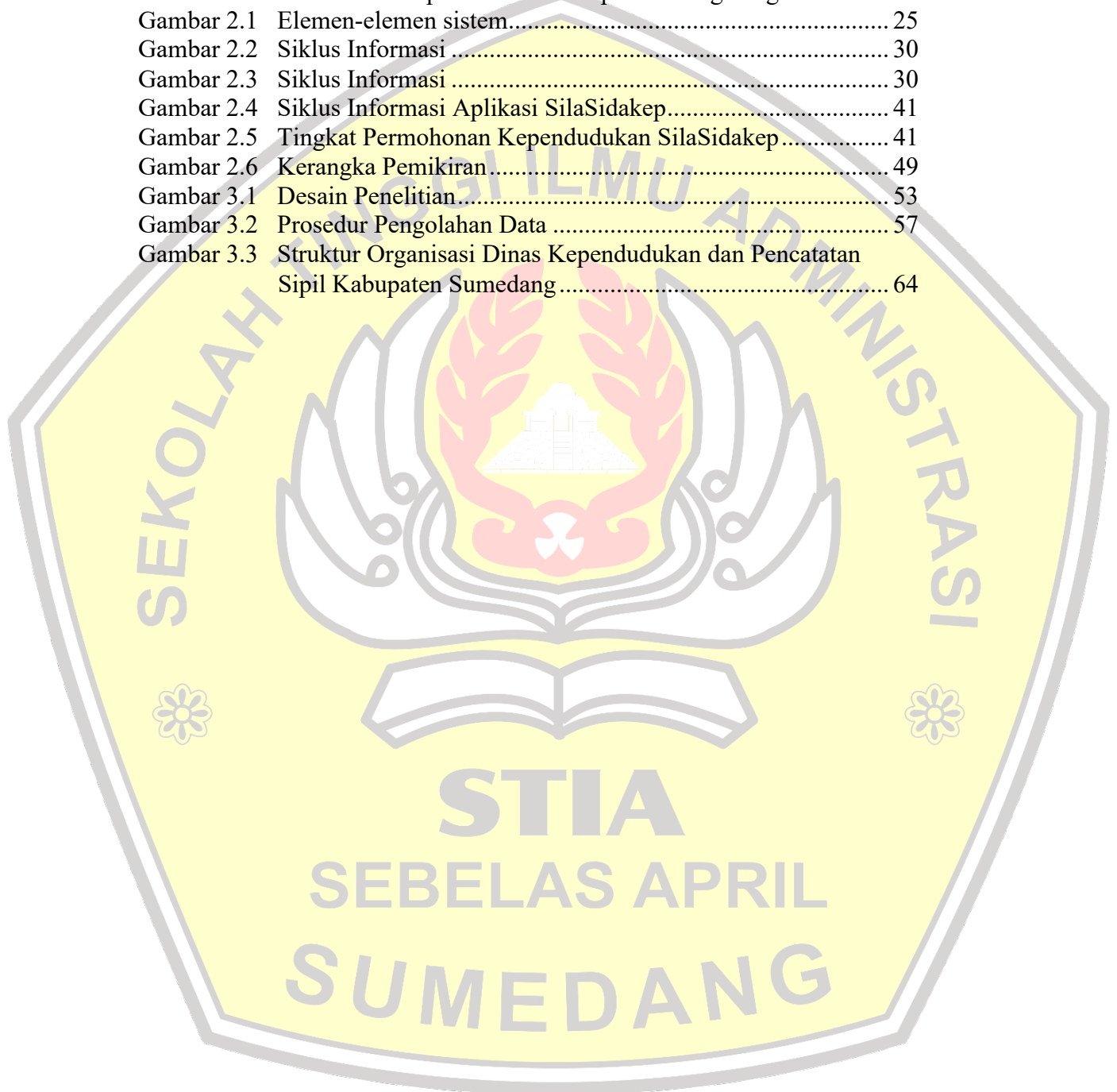
Tabel 4.16	Triangulasi kualitas software yang digunakan untuk aplikasi Silasidakep	102
Tabel 4.17	Reduksi data pengecekan validasi informasi data penduduk di aplikasi SilaSidakep	104
Tabel 4.18	Triangulasi pengecekan validasi informasi data penduduk di aplikasi SilaSidakep	106
Tabel 4.19	Reduksi data penerapan perawatan sistem aplikasi SilaSidakep.....	109
Tabel 4.20	Triangulasi Penerapan perawatan sistem aplikasi SilaSidakep	112
Tabel 4.21	Reduksi data faktor tumpang tindih pekerjaan operator	114
Tabel 4.22	Triangulasi Penerapan tumpang tindih pekerjaan operator.....	116
Tabel 4.23	Reduksi data faktor Pegawai kurang memahami pengelolaan aplikasi Silasidakep	119
Tabel 4.24	Triangulasi kurangnya pemahaman operator pengelolaan aplikasi Silasidakep.....	121
Tabel 4.25	Reduksi data kurangnya alat komputerisasi.....	123
Tabel 4.26	Triangulasi Kurangnya alat komputerisasi	124
Tabel 4.27	Reduksi data Kurangnya pembaharuan sistem operasi komputer	128
Tabel 4.28	Triangulasi Kurangnya pembaharuan sistem operasi komputer	129
Tabel 4.29	Reduksi data Kurangnya mekanisme transfer file komputer.....	132
Tabel 4.30	Triangulasi Kurangnya mekanisme transfer file komputer.....	133
Tabel 4.31	Reduksi data Kurangnya kecepatan akses internet	134
Tabel 4.32	Triangulasi Kurangnya kecepatan akses internet.....	136
Tabel 4.33	Reduksi data dibutuhkan penambahan pegawai dalam program aplikasi SilaSidakep.....	138
Tabel 4.34	Triangulasi dibutuhkan penambahan pegawai	140
Tabel 4.35	Reduksi data Melaksanakan diklat dalam program aplikasi SilaSidakep	142
Tabel 4.36	Triangulasi Melaksanakan diklat dalam program aplikasi SilaSidakep.....	145
Tabel 4.37	Reduksi data Menambah alat komputerisasi terbaru.....	147
Tabel 4.38	Triangulasi Menambah alat komputerisasi terbaru	148

Tabel 4.39	Reduksi data Kurangnya pembaharuan sistem operasi komputer.....	150
Tabel 4.40	Triangulasi Kurangnya pembaharuan sistem operasi komputer.....	152
Tabel 4.41	Reduksi data Dilakukan penambahan LAN (Local Area Network)	154
Tabel 4.42	Triangulasi Dilakukan penambahan LAN (Local Area Network)	156
Tabel 4.43	Reduksi data Kurangnya kecepatan akses internet	158
Tabel 4.44	Triangulasi Kurangnya kecepatan akses internet.....	159



DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Koneksi eror aplikasi silasidakep.sumedangkab.go.id.....	5
Gambar 2.1 Elemen-elemen sistem.....	25
Gambar 2.2 Siklus Informasi	30
Gambar 2.3 Siklus Informasi	30
Gambar 2.4 Siklus Informasi Aplikasi SilaSidakep.....	41
Gambar 2.5 Tingkat Permohonan Kependudukan SilaSidakep.....	41
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....	49
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	53
Gambar 3.2 Prosedur Pengolahan Data	57
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.....	64



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan pada zaman sekarang yang berhubungan dengan informasi sangatlah dibutuhkan dan penting untuk diketahui guna memperbaharui wawasan serta pengetahuan yang dimiliki setiap individu maupun kelompok. Setiap individu maupun kelompok ini, membutuhkan berbagai informasi yang relevan, berdasarkan fakta, serta tepat waktu. Namun dalam implementasi yang terdapat dilapangan masih belum sesuai dengan yang ingin didapat atau belum tercapai seperti yang diinginkan, karena kurangnya wadah yang berhubungan dengan informasi yang sesuai perkembangan zaman dan dibutuhkan oleh instansi swasta atau pemerintah ini. Saat ini, segala bentuk pekerjaan hampir keseluruhan menggunakan perlengkapan teknologi, salah satunya adalah komputer sebagai penunjang pekerjaan agar mencapai hasil yang optimal.

Peranan teknologi semakin penting dalam kegiatan administrasi ketika inovasi teknologi informasi dan telekomunikasi terus menerus terjadi. Posisi teknologi tersebut semakin lebih penting ketika inovasi tersebut berhasil menggabungkan teknologi informasi dan telekomunikasi ini (misalnya internet). Penggabungan teknologi informasi dan telekomunikasi ini berdampak kepada reformasi dalam setiap bidang kehidupan manusia baik bisnis, Negara, maupun kehidupan sehari-hari. Reformasi tersebut mewujudkan dalam bentuk e-commerce, e-bussines, e-government, e-procurement, e-development, e-learning,.

Penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi ternyata membuat kinerja organisasi lebih efektif, efisien, dan kompetitif.

Dalam hal tersebut instansi pemerintah ini memanfaatkan fasilitas teknologi yang dulunya dikelola secara manual dengan semakin cepatnya perkembangan zaman, kini penggunaan untuk mengolah berbagai data tersebut menggunakan sistem yang terkomputerisasi. Salah satu program pengolahan data yang dilaksanakan secara desentralisasi tersebut oleh Disdukcapil Sumedang adalah pemuatan Kartu Tanda penduduk (KTP).

Kasus terkonfirmasi positif Covid-19 di Indonesia terus mengalami peningkatan dari awal Covid-19 menyebar pada bulan Maret hingga saat ini. Menularnya Covid-19 membuat dunia menjadi resah, termasuk di Indonesia. Covid-19 merupakan jenis virus yang baru sehingga banyak pihak yang tidak tahu dan tidak mengerti cara penanggulangan virus tersebut. Seluruh dunia kini disibukkan dengan berbagai upaya pencegahan Covid-19 untuk menahan lonjakan pasien positif Covid-19 seperti melakukan *lockdown* di daerah yang sudah termasuk ke dalam zona merah penyebaran virus, atau *physical quarantine* untuk menghindari virus secara kontak fisik. Lonjakan kasus positif Covid-19 bukan hanya berdampak pada dunia ekonomi, tetapi dirasakan pula oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pemberlakuan kebijakan *physical distancing* terhambatnya dalam pelayanan public khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Pada tanggal 19 Maret 2020 Gubernur Jawa Barat menerbitkan Keputusan Gubernur Nomor 189 Tahun 2020 Tentang Status Keadaan Tertentu Darurat

Bencana Wabah Penyakit Akibat Coronavirus Disease 19 (Covid-19) di Jawa Barat. Forum Komunikasi Pimpinan Daerah Kabupaten Sumedang meniadakan Keputusan Gubernur Jawa Barat ini dengan menggelar Rapat Koordinasi pada hari Minggu tanggal 22 Maret 2020 dengan salah satu hasil keputusannya adalah menutup sementara penyelenggaraan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik (MPP) mulai tanggal 23 Maret 2020.

Sebelum penutupan MPP ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang (Disdukcapil) sebagai salah satu penyelenggara pelayanan di MPP dan memiliki jumlah pengunjung terbesar mencoba mengurangi potensi penyebaran COVID-19 dengan memangkas sebanyak 50% jumlah antrian. Jika tiap harinya Disdukcapil melayani tidak kurang dari 300 antrian, mulai tanggal 18 Maret 2020 menjadi 150 orang, sehingga ada 150 orang yang tidak bisa dilayani. Jumlah ini rencananya akan dikurangi kembali menjadi 75 orang pada tanggal 23 Maret 2020, namun pada tanggal tersebut MPP ditutup sementara.

Dengan penutupan ini, Disdukcapil juga harus menghentikan pelayanan keliling (dinamis) karena berpotensi mengundang kerumunan massa. Maka jika ditotalkan jumlah penduduk yang tidak bisa dilayani adalah sebanyak 400-500 orang setiap harinya. Sebagai SKPD yang tugas utamanya memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, Disdukcapil dituntut untuk tetap dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen kependudukan. Maka upaya yang paling aman di tengah pandemi Covid-19 ini adalah dengan menyelenggarakan pelayanan secara daring.

Pada tanggal 30 Maret 2020, meskipun jauh dari kata sempurna, Disdukcapil meluncurkan Aplikasi Layanan Sistem Daring Kependudukan yang disingkat SilaSidakep. Tepat 7 (tujuh) hari setelah penutupan MPP. Istilah SilaSidakep berasal dari bahasa Sunda yang terdiri dari 2 (dua) kata, yaitu *sila* (duduk bersila) dan *sidakep* (duduk rapi), yang diartikan sebagai “duduk manis di rumah”. Istilah ini dipakai untuk mendukung tagar #dirumahsaja yang didengungkan selama pandemi Covid-19 agar masyarakat dapat dengan sadar dan mandiri melakukan *social/physical distancing*.

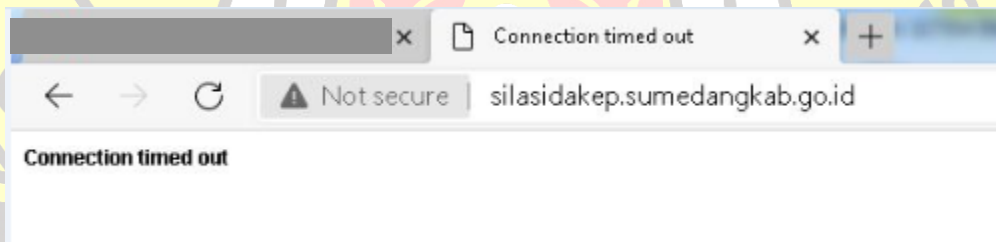
Dengan demikian, SilaSidakep bukan saja merupakan upaya Disdukcapil agar tetap dapat melayani penerbitan dokumen kependudukan selama pandemi, tetapi juga sebagai upaya menerapkan Protocol Pencegahan Penyebaran COVID-19. Masyarakat tidak perlu keluar rumah untuk datang ke Disdukcapil, cukup di rumah dan mengajukan pendaftaran melalui web aplikasi SilaSidakep pada alamat <http://silasidakep.sumedangkab.go.id>. Meskipun masyarakat mengenal SilaSidakep sebagai aplikasi untuk mengajukan permohonan penerbitan dokumen kependudukan, sesungguhnya aplikasi ini jauh lebih komprehensif.

Dari sisi pengguna, setelah memilih layanan dan mengunggah berkas persyaratan, pengguna juga dapat memantau perkembangan proses penerbitan dokumen yang dimohon. Apakah berlanjut ke proses selanjutnya sampai dengan pengiriman dokumen, atau ditolak? Dari sisi petugas Disdukcapil, aplikasi ini bekerja layaknya ban berjalan. Ketika petugas front-office menyatakan permohonan dapat diproses, berkas akan dialihkan ke petugas permroses, berlanjut sampai ke petugas pencetakan dokumen, dan terakhir di petugas

pengiriman dokumen. Selain menerima permohonan dari penduduk, aplikasi ini juga digunakan untuk mengunggah berkas persyaratan dari Petugas Pendaftaran Penduduk di kecamatan dalam menerbitkan Kartu Keluarga (KK).

Ada beberapa indikasi masalah yang ditemukan didalam pelaksanaan Silasidakep. Antara lain

1. Kondisi sistem jaringan SILASIDAKEP yang tidak bisa di akses “Error”. Hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat secara bersamaan mengakses Aplikasi SILASIDAKEP dan menyebabkan aplikasi tidak berjalan dengan contoh sebagai berikut:



Gambar 1.1 Koneksi terputus ke halaman daring silasidakep.sumedangkab.go.id

2. Sebagaimana aplikasi yang dapat diakses publik, maka SILASIDAKEP pun sangat rawan menjadi target peretas (*hacker*), sehingga tantangan ke depannya adalah masalah pengamanan akses data. Terbukti hal ini juga dijelaskan didalam proposal SILASIDAKP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.
3. Kurangnya admin *call center* dan sarana prasarana perangkat komputer untuk menangani keluhan masyarakat. Tercatat data penduduk menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang pada tahun 2020 berjumlah 1.152.507 jiwa.

4. Tidak adanya ketentuan/aturan didalam website secara terperinci yang dapat di akses masyarakat, misalnya tidak adanya waktu respon admin terhadap keluhan warga, seberapa lama estimasi hingga data menjadi bentuk fisik.

Berdasarkan latar belakang pemikiran diatas, penulis bermaksud mengadakan penelitian **“Analisis Sistem Informasi Pembuatan KTP Berbasis Web (SILASIDAKEP) Dalam Proses Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang”**.

B. Fokus Permasalahan

Bedasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan fokus permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Sistem Informasi Pembuatan KTP Berbasis web (SILASIDAKEP) dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sumedang ?
2. Faktor - faktor apa saja yang menjadi penghambat Sistem Informasi Pembuatan KTP Berbasis web (SILASIDAKEP) dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sumedang ?
3. Upaya – upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Sistem Informasi Pembuatan KTP Berbasis web (SILASIDAKEP) dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sumedang ?

C. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian sudah pasti memiliki tujuan, agar penelitian tersebut tertuju sesuai dengan sasarannya. Adapun tujuan penelitian tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Sistem Informasi Pembuatan KTP Berbasis web (SILASIDAKEP) dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan – hambatan yang dihadapi dalam Sistem Informasi Pembuatan KTP Berbasis web (SILASIDAKEP) dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sumedang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya – upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan Sistem Informasi Pembuatan KTP Berbasis web (SILASIDAKEP) dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Sumedang.

D. Kegunaan Penelitian

Di harapkan dari hasil penelitian ini dapat berguna bagi pihak – pihak secara teoritis maupun praktis :

1. Kegunaan secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengembangkan teori – teori Administrasi Negara, terutama dalam lingkup yang berkaitan dengan Sistem Informasi Pembuatan KTP Berbasis web (SILASIDAKEP).

2. Kegunaan secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan dalam upaya memecahkan permasalahan yang berhubungan dengan Sistem Informasi Pembuatan KTP Berbasis web (SILASIDAKEP) dan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi yang memerlukan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hakekat Administrasi Negara

1. Pengertian Administrasi Secara Sempit

Handayani (2002:22) mengungkapkan bahwa:

Administrasi dalam pengertian secara sempit adalah kegiatan ketatausahaan yang terdiri dari berbagai kegiatan seperti pembukuan baik perhitungan, pencatatan atau yang lainnya dengan tujuan untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan.

Silalahi (2011:22) mengemukakan bahwa:

Administrasi ini merupakan istilah lain dari tata usaha di mana sebagian penyusunan dan pencatatan data serta informasi secara sistematis baik internal maupun eksternal dengan tujuan menyediakan keterangan dan memudahkan dalam memperoleh data baik sebagian maupun menyeluruh.

Pengertian administrasi dalam arti sempit menurut Atmosudirdjo (Ayub, 2007:30). adalah “tata usaha atau office work yang meliputi kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis, mengetik, korespondensi, kearsipan, dan sebagainya”.

Berdasarkan beberapa pengertian administrasi secara sempit yang dikemukakan oleh beberapa ahli diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pengertian administrasi secara sempit adalah kegiatan ketatausahaan yang berupa pembukuan, pencatatan perhitungan dan penyusunan data serta informasi secara sistematis dengan tujuan menyediakan keterangan dan memudahkan dalam memperoleh data pada saat dibutuhkan kembali baik sebagian maupun menyeluruh.

2. Pengertian Administrasi Secara Luas

Administrasi memiliki pengertian yang luas tidak hanya diartikan sebagai tata usaha saja. Untuk memperoleh gambaran lebih jelas, berikut disampaikan beberapa pengertian tentang administrasi. (Syafri, 2012:7-8) :

- a. John M. Pfiffner dan Robert V Presthus (1960)
One may begin by nothing that administration is a general process which characterizes all collective effort. Orang dapat memulai dengan menyatakan bahwa administrasi adalah suatu proses umum yang menandai (merupakan karakteristik) semua usaha bersama.
- b. Herbert A. Simon, Donald W. Smithburgh & A Thomson (1970)
In its broad sense, administration can be defined as the activities of groups cooperating to accomplish common goal. Dalam arti luas, administrasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan kelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.
Lebih lanjut dikatakan Herbert A. Simon, Donald W. Smithburgh & A Thomson, *We have defined administration as cooperative group behavior.* (kami mendefinisikan administrasi sebagai perilaku kerja sama kelompok orang).
Dari batasan ini dapat diungkap tiga ide pokok, yakni sebagai berikut :
 - 1) Administrasi adalah rangkaian kegiatan;
 - 2) Kegiatan itu dilaksanakan dalam kerangka kerjasama kelompok;
 - 3) Kerangka kerjasama kelompok itu dilakukan untuk mewujudkan tujuan bersama.
- c. John A Vieg dalam Fritz Morstein Max (1959)
In simple terms, administration is determined action in pursuit of conscious purpose. Dalam arti yang sederhana, administrasi ialah tindakan yang ditetapkan untuk mengejar maksud yang disadari. Batasan di atas, mengindikasikan dua hal, yaitu :
 - 1) Kegiatan yang telah ditetapkan atau direncanakan; dan
 - 2) Kegiatan itu dilakukan untuk mencapai maksud yang dikehendaki.
- d. E.N. Gladden (1953)
The first step is to define administration as a general human activity operating, both inside and outside the public sphere throughout the community.
Langkah pertama adalah mendefinisikan administrasi sebagai aktivitas manusia yang bersifat umum yang dilaksanakan, baik di dalam maupun di luar lingkungan publik, di dalam masyarakat mana pun.
Lebih lanjut E.N. Gladden mengatakan :
It may be defined as the organization and direction of human and material resources to achieve desired ends.

Administrasi dapat didefinisikan sebagai organisasi dan pengarah sumber daya manusia dan sumber-sumber materi lain untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

e. Dwight Waldo (1948)

Dwight Waldo menyebut administrasi sebagai *Cooperative rational action* (usaha kerja sama yang rasional). *Rational Action* adalah "action corectly calculated to realize given desired goals with minimum loss the realization of other desired goal" ... (tindakan yang diperhitungkan dengan cermat untuk merealisasi tujuan tertentu yang dikehendaki dengan kerugian/pengorbanan yang minimal untuk mewujudkan tujuan lain yang dikehendaki.

Lebih lanjut dijelaskan ...*men can an does maximize his goal achievement but talking through, by correctly relating mans to ends*". (... Orang mampu dan dapat memaksimalkan usaha-usaha untuk mencapai tujuan dengan jalan menghubungkan dengan cermat antara sarana/usaha dan tujuan/hasil).

Ide pokok pendapat Waldo di atas adalah sebaga berikut :

- 1) Administrasi adalah kegiatan;
- 2) Kegiatan itu dilakukan dalam rangka kerjasama sekelompok orang;
- 3) Rangkaian kerjasama itu dilakukan secara efisien;
- 4) Rangkaian kegiatan kerjasama yang efisien itu dilakukan untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

Berdasarkan berbagai pendapat tentang administrasi di atas, dapat disimpulkan bahwa ide pokok yang terkandung dalam administrasi adalah :

- a) Kegiatan;
- b) Kerjasama kelompok orang;
- c) Tujuan;
- d) Efisiensi.

Kemudian Siagian (1998:24) mendefinisikan administrasi sebagai berikut:

"Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya".

Sedangkan menurut Gie (1997: 14) memberikan pengertian administrasi sebagai berikut: "Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu".

Berdasarkan beberapa pengertian administrasi secara luas yang dikemukakan oleh beberapa ahli diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa administrasi secara luas adalah proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Pengertian Administrasi Negara

Administrasi Negara Menurut Pffifner dan Presthus yang dikutip syafei (2003:31) memberikan penjelasan mengenai administrasi negara sebagai berikut:

1) Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik. 2) Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah. 3) Secara ringkas, administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahannya, kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Menurut Dwight Waldo dikutip Syafei (2003:33) mengatakan bahwa, “Administrasi Negara adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatan guna mencapai tujuan pemerintah”.

Lichfield dikutip Syafei (2003:33) bahwa Administrasi Negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisir, dilengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.

Menurut pendapat beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi negara merupakan suatu alat untuk mengelola dan menjalankan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah guna mencapai tujuan pemerintahannya.

Ciri-ciri administrasi negara menurut Thoha (Anggara, 2016:143) yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan administrasi negara bersifat lebih urgen dibanding dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta,
2. Pelayanan yang diberikan administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semimonopoli,
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, administrasi negara dengan administrasinya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan,
4. Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar. Pelayanan oleh administrasi negara ditentukan oleh rasa pengabdian kepada masyarakat umum,
5. Usaha-usaha yang dilakukan oleh administrasi negara sangat bergantung pada penilaian rakyat yang dilayani.

Berbagai pandangan dan pendapat para ahli ini akan mengenalkan ciri-ciri yang dapat dipergunakan untuk mengidentifikasi administrasi negara. Ciri-ciri administrasi negara menurut Nigro (2014:21) yaitu sebagai berikut :

- 1) Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintah,
- 2) Meliputi tiga cabang pemerintah: eksekutif, legislatif dan serta hubungan diantara mereka,
- 3) Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik,
- 4) Sangat erat berkaitannya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat,
- 5) Dalam beberapa hal berbeda dalam pendapatan pengertian dengan administrasi perorangan.

Selanjutnya Thoha (Rodiana, 2019:11) mengemukakan perbedaan administrasi negara dengan intuisi-intuisi yang lain, yaitu :

1. Administrasi negara adalah suatu kegiatan yang tidak dapat dihindari,
2. Administrasi negara memerlukan adanya kepatuhan,
3. Administrasi negara ukuran tidak terbatas,
4. Pimpinan atasnya Top manajemen bersifat politis,
5. Pelaksanaan administrasi negara adalah sulit diukur.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa administrasi negara sangat erat berhubungan dengan kepentingan masyarakat, dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta tidak terlepas pada pengaruh politik. Karena hal tersebut kegiatan yang berhubungan dengan administrasi negara sulit untuk dihindari.

4. Ruang Lingkup Administrasi Negara

Ruang lingkup atau cakupan administrasi negara sangat kompleks tergantung perkembangan kebutuhan dan dinamika masalah yang dihadapi masyarakat. Dikatakan Chanlder dan Plano (1998:3) “bahwa kehidupan manusia menjadi semakin kompleks maka apayang akan dikerjakan oleh pemerintah atau administrasi negara juga semakin kompleks. Untuk mengetahui ruang lingkup administrasi negara bisa dikaji dari tulisan-tulisan teoritis dan administrasi negara yang populer dan dapat dijadikan dasar”.

Ruang lingkup Administrasi Negara menurut A. Nigto (1970:21) :

1. Usaha kelompok yang bersifat kooperatif yang diselenggarakan dalam lingkungan publik,
2. Meliputi seluruh cabang pemerintah (eksekutif, yudikatif dan legislatif).
3. Mempunyai peran penting dalam formulasi kebijakan publik dan merupakan bagian proses politik,
4. Berbeda dengan administrasi privat,
5. Berhubungan erat dengan kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI, 2003:10) mengemukakan “Bahwa ditinjau dari segi unsurnya yang pokok dalam kehadirannya sebagai disiplin dan sebagai sistem lingkup perhatian administrasi tersebut meliputi pokok-pokok sebagai berikut :

1. Tata nilai, yang menjadi dasar dan tujuan serta acuan perilaku dari sistem dan proses administrasi negara, yang menyentuh nilai-nilai kultural, dan institusional yang berkembang dalam kehidupan negara, termasuk landasan falsafah dan etika serta pandangan hidup yang mendasari ataupun nilai-nilai yang menghikmatinya.
2. Organisasi pemerintahan negara, yang meliputi tatanan organisasi aparatur pemerintahan negara yang berada di wilayah pemerintahan negara dan sering disebut birokrasi pemerintahan, terdiri dari organisasi lembaga eksekutif (pemerintah) dan legislatif (badan perwakilan rakyat), yudikatif (badan peradilan) dan lembaga negara lainnya yang diperlukan serta saling hubungannya dalam rangka penyelenggaraan negara, termasuk organisasi kesekretariatan lembaga-lembaga tersebut.
3. Manajemen pemerintahan negara, meliputi kegiatan pengelolaan pelaksanaan tugas pemerintah umum dan pembangunan dalam berbagai kehidupan dan wilayah pemerintahan.
4. Sumber daya aparatur negara, sumber daya manusia sebagai unsur dominan dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan negara, pengelolaan dan pembinaannya mendapatkan perhatian dalam keseluruhan aspek dan dimensinya.
5. Sistem dan proses kebijakan negara, sebagai sistem penyelenggaraan kebijakan negara peran administrasi negara dalam pengelolaan kebijakan pemerintahan negara.
6. Posisi, kondisi dan peran masyarakat bangsa dalam bernegara. Negara eksis pada suatu wilayah karena adanya kesepakatan masyarakat bangsa yang hidup pada wilayah tersebut.
7. Hukum administrasi negara. Hal ini meliputi dimensi hukum bertalian dengan pengaturan sistem dan proses penyelenggaraan negara, termasuk mengenai eksistensi, tugas, fungsi, lembaga-lembaga pemerintahan negara, saling berhubungan satu sama lain, dan karya masing-masing lembaga serta tata cara menghasilkannya, dimaksudkan agar kelembagaan negara tersusun dan terselenggara secara efisien, profesional, efektif, tertib dan *legitimate*".

Secara sistematis, berbagai pokok pengamatan dalam disiplin dan sistem administrasi negara tersebut dapat dikelompokkan atas unsur-unsur yang melekat pada suatu sistem, yaitu tata nilai, struktur dan proses.

B. Kaitan Administrasi Negara dengan Sistem Informasi

Organisasi mempunyai dampak langsung terhadap teknologi informasi melalui keputusannya tentang bagaimana teknologi akan digunakan dan peran apa

yang akan dimainkan dalam organisasi. Dukungan terhadap perubahan peran telah merubah secara teknikal serta sistem konfigurasi organisasi yang secara nyata telah memberikan “*computing power*” dan data, sehingga menjadi lebih dekat dengan pemakai akhir.

Dalam hal ini, kaitan administrasi terhadap sistem informasi peneliti merujuk kepada keterangan unsur-unsur administrasi menurut Dewi (2011:10) dimana terdapat delapan unsur administrasi yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya meliputi sebagai berikut:

1. Organisasi
Kegiatan mengelompokkan dan Menyusun kerangka kerja, jalinan hubungan kerjasama di antara para pekerja dalam suatu wadah bagi segenap usaha untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Manajemen
Kegiatan yang berfungsi merencanakan, mengorganisasikan, membina, membimbing, menggerakkan, dan mengawasi sekelompok orang, serta usaha kerjasama yang telah ditentukan dapat tercapai dengan baik.
3. Komunikasi
Kegiatan menyampaikan berita, pemberian ide dan gagasan dari seseorang kepada orang lain yang bersifat timbal balik antara pimpinan dengan pimpinan, pimpinan dengan bawahan, baik secara formal maupun nonformal untuk mewujudkan usaha kerjasama.
4. Informasi
Kegiatan menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, menyebarkan dan menyimpan berbagai keterangan objektif yang diperlukan dalam usaha kerjasama.
5. Personalia
Kegiatan mengatur dan mengurus penggunaan tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerjasama.
6. Keuangan
Kegiatan mengatur dan mengelola penggunaan segi pembiayaan sekaligus pertanggungjawaban keuangan dalam usaha kerjasama
7. Perbekalan
Kegiatan merencanakan, mengurus dan mengatur penggunaan peralatan keperluan kerja dalam usaha kerjasama.
8. Hubungan Masyarakat
Kegiatan menciptakan hubungan dan dukungan yang baik dari lingkungan masyarakat sekitarnya terhadap usaha kerjasama perusahaan.

Kemudian mengutip dari keterangan Shull, Delbecq & Cummings (1970) bahwa, “Pengambilan keputusan dalam organisasi merupakan proses pemilihan antara berbagai alternatif”.

Selanjutnya menurut Kristanto (2018:30) menjelaskan bahwa terdapat 4 langkah pengambilan keputusan dalam sistem informasi adalah sebagai berikut:

- 1) Investigasi Situasi
Proses pemecahan masalah dimulai apabila masalah itu telah diidentifikasi. ada tiga aspek yang penting dalam investigasi situasi, yaitu:
 - a. Perumusan masalah
Sesuatu itu disebut masalah kalau kejadian atau tindakan akan mengganggu pencapaian tujuan. Suatu organisasi atau perusahaan.
 - b. Identifikasi tujuan keputusan
Sekali masalah itu berhasil dirumuskan langkah berikutnya adalah memutuskan apakah penyelesaian yang akan dicapai untuk mencapai tujuan efektif atau tidak.
 - c. Diagnosis penyebab
Sebelum para manajer menemukan solusi yang memuaskan maka mereka harus memperoleh pengertian yang jelas tentang semua sumber masalah, sehingga dapat membuat hipotesa atau dugaan tentang penyebab masalah yang terjadi.
- 2) Mengembangkan Alternatif
Mengembangkan lebih dari satu alternatif pemecahan masalah adalah lebih baik daripada hanya menerima satu alternatif.
- 3) Evaluasi alternatif dan memilih yang terbaik
Setelah manajer mengembangkan beberapa alternatif maka saatnya bagi manajer untuk mengevaluasi alternatif tersebut. Seberapa jauh efektivitas setiap alternatif tersebut apabila dipilih sebagai suatu keputusan kriteria pengukuran. Apakah alternatif tersebut realistis dalam kaitannya dengan tujuan dan sumber daya yang ada dalam organisasi dan seberapa baik alternatif tersebut akan membantu memecahkan masalah.
- 4) Melaksanakan dan Memantau Keputusan
Setelah memilih keputusan yang terbaik maka langkah berikutnya adalah pelaksanaan keputusan. Dalam pelaksanaan keputusan harus selalu mengingat resiko dan ketidakpastian yang telah diidentifikasi. Selain pelaksanaan keputusan juga perlu dipantau apakah pelaksanaan keputusan sudah berjalan sesuai rencana atau belum.

Selanjutnya Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan 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 dan pasal 1 ayat 22; Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya.

Sistem yang ada saat sekarang dibangun dengan tujuan efisiensi untuk hal-hal yang menyangkut pekerjaan pikiran. Sistem informasi merupakan sesuatu yang sangat vital sebagaimana karena dibutuhkan pengambilan keputusan (kecepatan, akurasi, keterpaduan), pelayanan yang lebih baik kepada konsumen dan harapan klien, koordinasi kelompok-kelompok yang terpencar, serta menguji kekuatan kontrol terhadap pengelolaan maupun hasil dari sistem informasi tersebut kepada masyarakat.

C. Hakekat Manajemen

4. Pengertian Manajemen

Menurut pendapat Thoha (Silalahi, 2011:136) berpendapat bahwa manajemen merupakan “aktivitas menggerakkan segenap orang yang mengarahkan semua fasilitas yang dipunyai oleh sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.”

Adapun pendapat dari Siagian (Silalahi, 2011:137) yang memberikan pengertian manajemen sebagai “kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.” Lebih lanjut, Gie dan Sutanto (Silalahi, 2011:137) mengartikan manajemen sebagai “rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakkan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai.”

Sedangkan menurut Kast dan Rozenzweig (Silalahi, 2011:136) berpendapat bahwa “Manajemen meliputi koordinasi antara manusia dan sumber-sumber bahan mentah untuk mencapai tujuan.”

Berdasarkan uraian-uraian pengertian manajemen diatas dapat disimpulkan, bahwa pengertian dari manajemen yang telah dikemukakan diatas memperlihatkan indikasi, bahwa dalam usaha untuk mencapai tujuannya bukan hanya melalui dan mendayagunakan sumberdaya manusia atau orang-orang tetapi juga menggunakan dan mendayagunakan sumber-sumber lainnya, seperti perlengkapan, informasi serta teknik dan metode tertentu.

5. Fungsi-fungsi Manajemen

Manajemen pada hakikatnya adalah suatu proses kegiatan dari seorang pimpinan yang harus dilaksanakan dengan menggunakan cara-cara pemikiran teoritis ilmiah maupun praktis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui kerjasama orang lain. Dalam proses tersebut manajemen mempunyai sejumlah fungsi yang harus dilaksanakan.

Untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang sama terhadap variabel-variabel penelitian sebagai landasan teoritis dikemukakan berbagai

pendapat dan definisi dari para ahli mengenai fungsi-fungsi manajemen tersebut, sebagai berikut :

Menurut Flipppo (Moejikat, 2016) adalah:

- a. Perencanaan (*planning*),
- b. Pengorganisasian (*organizing*),
- c. Pengarahan (*directing*), dan
- d. Pengawasan (*controlling*).

Selanjutnya Siagian (2013) membagi fungsi manajemen kedalam lima bagian yaitu :

- a. Perencanaan (*planning*),
- b. Pengorganisasian (*organizing*),
- c. Pemberian motivasi (*motivating*),
- d. Pengawasan/pengendalian (*controlling*) dan
- e. Penilaian (*evaluation*).

Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa klasifikasi maupun urutan mengenai fungsi manajemen sebagaimana dikemukakan oleh para ahli, terdapat perbedaan antara satu dengan yang lainnya. Dari perbedaan tersebut, apabila ditelaah lebih mendalam ternyata mereka mengemukakan fungsi dari manajemen yaitu adanya perencanaan, pengorganisasian, pemberian pengawasan, motivasi dan pemberian penilaian. Jadi dapat disimpulkan bahwa fungsi-fungsi manajemen planning merupakan sebuah fungsi yang pokok dalam sebuah manajemen, fungsi-fungsi manajemen yang lain tidak dapat terlaksana apabila fungsi perencanaan belum selesai dilakukan. Oleh karenanya, fungsi perencanaan merupakan pondasi awal terlaksananya sebuah kegiatan dalam pola manajemen.

D. Hakekat Organisasi

1. Pengertian Organisasi

Setiap orang tidak mungkin hidup tanpa berinteraksi dengan orang lain. Hal ini karena setiap individu tidak mungkin memenuhi kebutuhannya dan mencapai sasaran yang diinginkannya dengan seorang diri. Keterbatasan individual tersebut dapat dikurangi bila ia masuk dan bergabung dalam suatu kelompok (organisasi).

Sedangkan menurut Robbins (Anoraga, 2009: 131) “Organisasi adalah unit sosial yang terdiri dari dua orang atau lebih yang dikoordinasikan untuk mencapai sejumlah tujuan”.

Sedangkan menurut Siagian (2010:23):

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Waldo (Silalahi, 2013:124) menyatakan bahwa “Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi”.

2. Fungsi Organisasi

Menurut White (Anoraga, 2009: 144) ada tiga macam fungsi dalam organisasi yaitu :

1. Fungsi lini

Adalah fungsi yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugas pokok organisasi, yaitu langsung memberikan jasa kepada masyarakat atau langsung mengatur tata kehidupan masyarakat dalam suatu bidang pejabat-pejabat yang berfungsi lini ini adalah manajer tingkat atas, menengah dan bawah dalam unit administratif. Untuk dapat

melaksanakan tugasnya ia diberi kewenangan resmi (surat keputusan berdasarkan peraturan-peraturan dan lain-lain) dan kemudian diberi beberapa kewenangan yang diimpahkan dari atas ke bawah.

2. Fungsi pelayanan (*auxiliry*)

Fungsi pelayanan adalah fungsi memberikan bantuan terhadap pejabat lini, yang berwujud :

1. Pembiayaan
2. Tenaga pegawai
3. Perlengkapan

3. Fungsi staff

1. *Informative staff*

Informative staff berfungsi mengajukan bahan-bahan atau data-data/informasi-informasi kepada pejabat lini untuk bahan pembuatan rencana.

2. *Advisory staff*

Advisory staff berfungsi memberikan pertimbangan, saran dan nasihat berdasarkan analisis kepada atasan untuk bahan pembuatan keputusan.

3. *Supervisory staff*

Supervisory staff berfungsi memberikan bantuan pengawasan agar an renacana dan apakah pengarahan usaha sudah efisien dan efektifpejabat lini dapat mengetahui apakah yang dikerjakan masih sesuai dengif.

Berdasarkan fungsi di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa fungsi lini adalah fungsi yang memiliki kewenangan memberikan jasa kepada masyarakat dari manajer tingkat atas, menengah dan bawah dalam unit administratif. Dengan bantuan dari fungsi pelayanan yang merupakan fungsi untuk memberikan bantuan terhadap pejabat lini sehingga dapat bersinergi dan berkesinambungan memberikan jasa kepada masyarakat.

3. Ciri-ciri Organisasi

Menurut Max Weber (Azhar, 2016:23) ada beberapa ciri dari organisasi yaitu:

1. Pembagian tugas dan spesialisasi
2. Bersifat kedinasan
3. Ada hirearki
4. Pelaksanaan berdasarkan dokumen tertulis

5. Keahlian merupakan kriteria utama

Adapun ciri-ciri organisasi menurut Berelson dan Steiner (1964:55) yaitu:

1. Formalitas,
2. Hierarki,
3. Besar dan kompleksnya,
4. Lamanya (Period),
5. Hasil akhir yang ingin dicapai.

Secara umum ciri-ciri organisasi menurut Handayani (2016:19) dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal,
2. Adanya kegiatan yang berbeda-beda tapi satu sama lain saling berkaitan,
3. Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya maupun tenaganya,
4. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan,
5. Adanya suatu tujuan.

E. Sistem Informasi

1. Pengertian Sistem

Menurut Mulyadi (2016:2) mengemukakan bahwa, “Sistem adalah kumpulan dari unsur-unsur yang saling berhubungan erat satu dengan yang lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Menurut Hartono (2013:9) mengatakan bahwa “Sistem adalah suatu himpunan dari berbagai bagian atau elemen, yang saling berhubungan secara terorganisir berdasarkan fungsi-fungsinya, menjadi suatu kesatuan”.

Selain itu, menurut Sutabri (2005:8) pengertian sistem secara umum dapat dirincikan sebagai berikut:

- a. Setiap sistem terdiri dari unsur-unsur,
- b. Unsur-unsur tersebut merupakan bagian terpadu sistem yang bersangkutan,
- c. Unsur sistem tersebut bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem,
- d. Suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar.

Perusahaan biasanya menggunakan bagan alir (*flowchart*) untuk menggambarkan suatu sistem dan prosedur yang berjalan di dalamnya. Menurut Romney & Steinbart (2014:67) mengemukakan bahwa:

Bagan alir (*flowchart*) merupakan teknik analitis bergambar yang digunakan untuk menjelaskan tentang prosedur-prosedur yang terjadi di dalam perusahaan secara ringkas dan jelas. Bagan alir (*flowchart*) biasanya digambar dengan menggunakan *software*.

Bagan alir (*flowchart*) digambarkan dengan menggunakan simbol-simbol. Simbol bagan alir (*flowchart*) dibagi menjadi 4 kategori yaitu simbol *input/output*, simbol pemrosesan, simbol penyimpanan, simbol arus dan lain-lain. Simbol *input/output* memperlihatkan *input/output* dari suatu sistem. Simbol pemrosesan memperlihatkan data-data yang sedang diolah di dalam sistem, data tersebut dapat diolah secara elektronik ataupun dengan tangan. Simbol penyimpanan memperlihatkan dimana data-data perusahaan disimpan. Simbol arus dan lain-lain memperlihatkan arus data, darimana bagan alir dimulai dan berakhir, bagaimana suatu keputusan dibuat dan cara-cara yang digunakan untuk menambah catatan penjas untuk bagan alir.

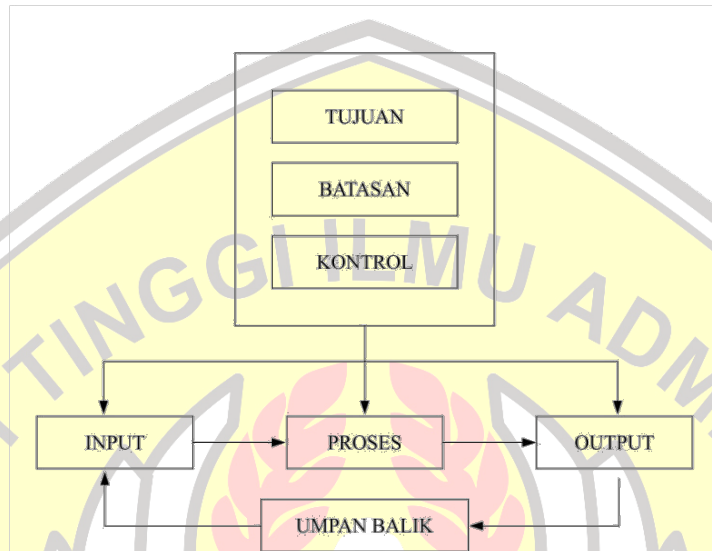
Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa suatu sistem pada dasarnya adalah sekompok unsur yang terikat dan berhubungan erat satu sama lain serta terintegrasi bersama-sama berfungsi untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Elemen Sistem

Hubungan antara elemen-elemen dalam sistem dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.1

Elemen-elemen sistem



Sumber: Kristanto, Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya (2018:2)

Menurut Kristanto (2018: 2) mengemukakan bahwa, “Elemen-elemen yang terdapat dalam sistem meliputi: tujuan sistem, batasan sistem, kontrol, input, proses, output dan umpan balik.”

Dari gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa tujuan, batasan dan kontrol sistem akan berpengaruh pada input, proses dan output. Input yang masuk dalam sistem akan diproses dan diolah sehingga menghasilkan output. output tersebut akan dianalisis dan akan menjadi umpan balik bagi si penerima dan dari umpan balik ini akan muncul segala macam pertimbangan untuk input. selanjutnya siklus ini akan berlanjut dan berkembang sesuai dengan permasalahan yang ada.

Berikut penjelasan sub-sub elemen yang terdapat pada gambar 2.1 sistem menurut Kristianto (2018:3):

a) Tujuan Sistem

Tujuan sistem merupakan tujuan dari sistem tersebut dibuat. tujuan sistem dapat berupa tujuan organisasi, kebutuhan organisasi, permasalahan yang ada dalam suatu organisasi maupun urutan prosedur untuk mencapai tujuan organisasi.

b) Batasan Sistem

batasan sistem merupakan suatu yang membatasi sistem dalam mencapai tujuan sistem. Batasan tersebut dapat berupa peraturan-peraturan yang ada dalam suatu organisasi, biaya-biaya yang dikeluarkan, orang-orang yang ada dalam organisasi, fasilitas baik itu sarana dan prasarana maupun batasan yang lainnya.

c) Kontrol Sistem

Kontrol atau pengawasan sistem merupakan pengawasan terhadap pelaksanaan pencapaian tujuan dari sistem tersebut. Kontrol sistem dapat berupa kontrol terhadap pemasukan data (*input*), kontrol terhadap keluaran data (*output*), kontrol terhadap pengolahan data, kontrol terhadap umpan balik dan sebagainya.

d) Input

Input merupakan elemen dari sistem yang bertugas untuk menerima seluruh masukan data dimana masukan tersebut dapat berupa jenis data frekuensi, pemasukan data dan sebagainya.

e) Proses

Proses merupakan elemen dari sistem yang bertugas untuk pengolahan atau memproses seluruh masukan data menjadi suatu informasi yang lebih berguna. Misalkan sistem produksi akan mengolah bahan baku yang berupa bahan mentah menjadi bahan jadi yang siap untuk digunakan.

f) Output

Output merupakan hasil dari input yang telah diproses oleh bagian pengolahan data dan merupakan tujuan akhir sistem. Output ini bisa berupa laporan grafik, diagram batang dan sebagainya.

g) Umpan Balik

Umpan balik merupakan elemen dalam sistem yang bertugas mengevaluasi bagian dari output yang dikeluarkan, dimana elemen ini sangat penting demi kemajuan sebuah sistem. Umpan balik yang didapat merupakan perbaikan sistem, pemeliharaan sistem dan sebagainya.

3. Klasifikasi Sistem

Menurut Agus Mulyanto (2009:8) dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi. Sistem dapat diklasifikasikan dari berbagai sudut pandang, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Sistem abstrak (abstract system) dan sistem fisik (physical system). Sistem abstrak (abstract system) adalah sistem yang berupa pemikiran atau gagasan yang tidak tampak secara fisik. Sedangkan sistem fisik (physical system) adalah sistem yang ada secara fisik dan dapat dilihat dengan mata.
- b) Sistem alamiah (natural system) dan sistem buatan manusia (human made system). Sistem alamiah adalah sistem yang keberadaannya terjadi karena proses alam, bukan buatan manusia. Sedangkan sistem buatan manusia (human made systems) adalah sistem yang terjadi melalui rancangan atau campur tangan manusia.
- c) Sistem tertentu (deterministic system) dan sistem tak tentu (probabilistic system). Sistem tertentu (deterministic systems) yaitu sistem yang operasinya dapat diprediksi secara cepat dan interaksi diantara bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti. Sedangkan sistem tidak tentu (probabilistic systems) yaitu sistem yang hasilnya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.
- d) Sistem tertutup (closed system) dan sistem terbuka (open system). Sistem tertutup (closed systems) yaitu sistem yang tidak berhubungan dengan lingkungan di luar sistem. Sistem ini tidak berinteraksi dan tidak dipengaruhi oleh lingkungan luar. Sistem ini juga bekerja secara otomatis tanpa adanya campur tangan dari pihak luar. Dalam kenyataannya tidak ada sistem yang benar-benar tertutup, yang ada hanyalah sistem yang relatif tertutup (relative closed system). Sistem relatif tertutup biasanya mempunyai masukan dan keluaran yang tertentu serta tidak terpengaruh oleh keadaan di luar sistem. Sedangkan sistem terbuka (open system) adalah sistem yang berhubungan dengan lingkungan luar dan dapat terpengaruh dengan keadaan lingkungan luar. Sistem terbuka menerima input dari subsistem lain dan menghasilkan output untuk subsistem lain. Sistem ini mampu beradaptasi dan memiliki sistem pengendalian yang baik karena lingkungan luar yang bersifat merugikan dapat mengganggu jalannya proses di dalam sistem.

4. Analis Sistem

Menurut Kristanto (2018:5), mengemukakan bahwa:

Untuk mencapai tujuan dari suatu sistem yang dibuat, dibutuhkan 3 perangkat atau alat bantu yang dapat meningkatkan kinerja dari sebuah sistem sehingga tujuan dari sistem tersebut dapat dicapai, 3 (tiga) perangkat tersebut meliputi: perangkat keras (hardware) perangkat lunak (software) dan perangkat manusia (brainware). Perangkat keras dapat berupa komputer sedangkan perangkat lunak adalah program. Perangkat manusia dapat berupa manajer analisis sistem, programmer, dan sebagainya.

Kemudian menurut Al Fatta (2007:4), .Analisis sistem dapat didefinisikan sebagai berikut:

Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa bagus bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka.

Kemudian Menurut Mc Leod (dalam Al Fatta, 2007:74), “Analisis sistem dapat diartikan sebagai penelitian terhadap sistem yang telah ada dengan tujuan untuk merancang sistem baru atau memperbaharui sistem yang telah ada tersebut”.

Sedangkan Menurut Jimmy L.Goal (2008:73) mengemukakan bahwa:

Analisis sistem adalah sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasikan dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Analisis sistem adalah tahapan penelitian terhadap sistem berjalan dan bertujuan untuk mengetahui segala permasalahan yang terjadi serta memudahkandalam menjalankan tahap selanjutnya yaitu tahap perancangan sistem.

5. Pengertian Informasi

Informasi dapat diibaratkan sebagai darah yang mengalir dalam tubuh manusia seperti halnya informasi dalam sebuah perusahaan yang sangat penting untuk mendukung kelangsungan perkembangan sehingga terdapat alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi sebuah organisasi. Akibat bila kurang mendapatkan informasi dalam waktu tertentu organisasi akan mengalami ketidakmampuan mengontrol sumberdaya, sehingga dalam mengambil keputusan-

keputusan strategis sangat terganggu, yang pada akhirnya akan mengalami kekalahan dalam bersaing dengan lingkungan pesaingnya.

Menurut Kristanto (2018:7) Informasi yaitu, “kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerima. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata”.

Kemudian menurut Davis yang dikutip oleh Abdul Kadir (2003: 28), “Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang”.

Sedangkan menurut Yusup (2009: 11):

Ditinjau dari sudut pandang dunia kepustakawan dan perpustakaan, informasi adalah suatu rekaman fenomena yang diamati, atau bisa juga berupa putusan-putusan yang dibuat seseorang. Sebuah fenomena akan menjadi informasi jika ada yang melihatnya atau menyaksikannya atau bahkan mungkin merekamnya. Hasil kesaksian atau rekaman dari orang yang melihat atau menyaksikan peristiwa atau fenomena itulah yang dimaksud informasi. Jadi dalam hal ini informasi lebih bermakna berita.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan hasil kesaksian atau rekaman peristiwa atau data yang berasal dari fakta yang tercatat dan selanjutnya dilakukan pengolahan (proses) menjadi bentuk yang berguna dan berarti bagi pemakainya yang pada akhirnya akan mempengaruhi kehidupan pemakai informasi.

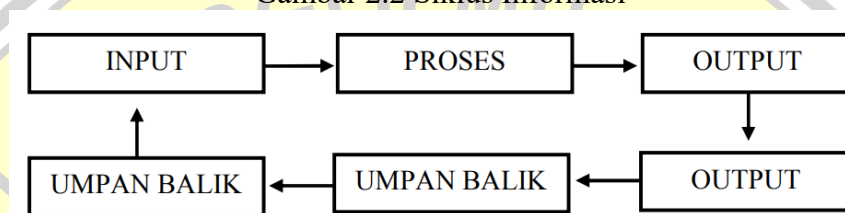
6. Siklus Informasi

Menurut Kristanto (2018:10) menyatakan bahwa, “Data yang masih merupakan bahan mentah apabila tidak diolah maka data tersebut tidak akan

berguna. Data tersebut akan berguna dan menghasilkan suatu informasi apabila diolah melalui suatu model.“

Model yang digunakan untuk mengolah data tersebut disebut dengan model pengolahan data atau lebih dikenal dengan nama siklus pengolahan data dengan jalur sebagai berikut:

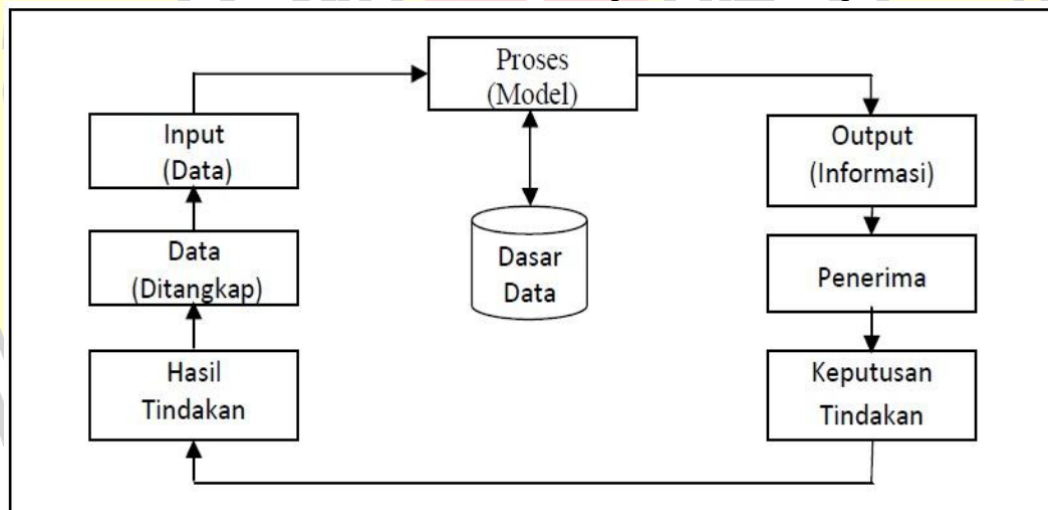
Gambar 2.2 Siklus Informasi



Sumber: Kristanto, Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya (2018:10)

Adapun siklus informasi sebagai berikut :

Gambar 2.3 Siklus Informasi Aplikasi SilaSidakep



Sumber: Sutabri, Analisis Sistem Informasi (2012)

7. Kualitas Sistem Informasi

Menurut Kristanto (2018:11), menyatakan bahwa kualitas sistem informasi tergantung dari 4 (empat) hal yang sangat dominan yaitu keakuratan informasi, ketetapan waktu dari informasi dan relevan. Keempat hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Akurat

Informasi yang dihasilkan harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi orang yang menerima informasi tersebut. dalam prakteknya, mungkin dalam penyampaian suatu informasi banyak sekali gangguan gangguan yang datang yang dapat merubah isi dari informasi tersebut. ketidak akuratan dapat terjadi karena sumber informasi (data) mengalami gangguan atau kesenjangan sehingga merusak atau merubah data data asli tersebut.

2) Tepat Waktu

Informasi yang diterima harus tepat waktu pada waktunya sebab kalau informasi yang diterima terlambat maka informasi tersebut sudah tidak berguna lagi titik informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan tidak boleh terlambat (Usang). informasi yang usang tidak mempunyai nilai yang baik sehingga kalau digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan akan berakibat fatal atau kesalahan dalam keputusan dan tindakan titik kondisi demikian menyebabkan mahalanya Nilai suatu informasi, sehingga kecepatan untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimnya memerlukan teknologi teknologi terbaru.

3) Relevan

Informasi harus mempunyai manfaat bagi si penerima, sebab informasi ini akan digunakan untuk pengambilan suatu keputusan dalam pemecahan suatu permasalahan. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. Misalnya informasi mengenai sebab musabab kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan adalah kurang relevan dan akan lebih relevan bila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan.

4) Ekonomis & efisien

Informasi yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya mendapatkan dan sebagian besar informasi tidak dapat tepat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya. Selain itu informasi yang dihasilkan juga bisa dipercaya kebenarannya dan tidak mengada-ada.

8. Pengertian Sistem Informasi

Henry Lucas (2002:35) menyatakan bahwa, “Sistem informasi merupakan suatu kegiatan dari prosedur – prosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi”.

Selain itu pengertian sistem informasi menurut Romney (1997:16) mengemukakan bahwa;

Sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, mengolah, dan menyimpan data dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kemudian definisi menurut Sutabri (2012), mengemukakan bahwa:

Pengertian sistem informasi merupakan sistem yang ada di dalam suatu organisasi dimana kebutuhan pengolah transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dengan tujuan dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Menurut Yakub (2012), mengemukakan bahwa, “Sistem informasi merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi”.

Berdasarkan pengertian diatas, maka penulis dapat simpulkan bahwa sistem informasi adalah kumpulan data yang terintegritasi dan saling melengkapi dengan menghasilkan output yang baik guna untuk memecahkan masalah dan pengambilan keputusan.

9. Dimensi Sistem Informasi

Untuk mempertemukan kebutuhan pengolahan data, sistem informasi digunakan untuk mendukung fungsi sebuah organisasi yang sifatnya manajerial. Sistem informasi erat kaitannya dengan kegiatan strategis. Dalam sebuah organisasi, sistem informasi bisa berupa sistem yang menyediakan semua informasi yang bermanfaat untuk seluruh tingkatan dalam organisasi tersebut.

Komponen sistem informasi terdiri dari beberapa bagian yang saling berintegrasi yang membentuk sebuah sistem.

Menurut Al-Bahra (2013:14), mengemukakan bahwa terdapat 5 komponen dalam sistem informasi dan kelima komponen tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a) Hardware, Software yang berfungsi sebagai mesin.
- b) People, Procedures yang merupakan manusia dan tatacara menggunakan mesin.
- c) dan Data merupakan jembatan penghubung antara manusia dan mesin agar terjadi suatu proses pengolahan data.”

Kemudian menurut Mulyanto (2011:31) dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi menyatakan bahwa,

“Sistem informasi terdiri dari lima sumber daya yang dikenal sebagai komponen sistem informasi.” “Kelima sumber daya tersebut adalah human, hardware, software, data, dan network. Kelima komponen tersebut mempunyai peranan yang sangat penting dalam berjalannya suatu sistem informasi. Akan tetapi dalam kenyataannya, tidak semua sistem informasi mencakup kelima komponen tersebut. Berikut penjelasannya:

1) Sumber Daya Manusia

Manusia “memiliki peran yang sangat penting bagi sistem informasi. Manusia dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem informasi. Sumber daya manusia juga dapat dikategorikan kedalam dua kelompok yaitu pengguna akhir dan pakar sistem informasi. Pengguna akhir adalah manusia yang menggunakan informasi yang telah dihasilkan dari sistem informasi, sedangkan pakar sistem informasi yaitu manusia yang bertugas dalam mengembangkan dan mengoperasikan sistem informasi.”

2) Sumber Daya Perangkat Keras

Sumber daya “perangkat keras atau hardware merupakan semua peralatan yang digunakan dalam proses pengolahan informasi. Sumber daya ini tidak terbatas hanya komputer saja, tetapi semua media data seperti kertas-kertas dan disk magnetic atau alat optikal.”

3) Sumber Daya Perangkat Lunak

Sumber “daya perangkat lunak atau software ialah semua rangkaian perintah (instruction) yang digunakan untuk terjadinya proses pengolahan informasi. Sumber daya ini tidak hanya berupa program saja, tetapi juga berupa prosedur. “

5) Sumber Daya Jaringan

Sumber “daya jaringan adalah media komunikasi yang menghubungkan antara komputer, untuk melakukan proses komunikasi, dan peralatan lainnya, serta dikendalikan melalui software komunikasi. Sumber daya ini

dapat berbentuk media komunikasi seperti satelit, kabel, dan dukungan jaringan lain seperti modem, software pengendali, serta prosesor antar jaringan.”

Sedangkan menurut Kristanto (2018:13), dimensi sistem informasi meliputi hal-hal sebagai berikut:

1) Input

Input di sini adalah semua data yang dimasukkan kedalam sistem informasi. Dalam hal ini yang termasuk dalam input adalah dokumen-dokumen, formulir-formulir dan file-file. Dokumen-dokumen tersebut dikumpulkan dan dikonfirmasi ke suatu bentuk sehingga dapat diterima oleh pengolah yang meliputi:

- a. Pencatatan
- b. Penyimpanan

2) Proses

Proses merupakan kumpulan prosedur yang akan dimanipulasi input yang kemudian akan disimpan dalam bagian basis data dan seterusnya akan diolah menjadi suatu output yang akan digunakan oleh si penerima. Komponen ini dalam tugasnya akan merubah segala masukan menjadi keluaran yang terdiri dari:

a. Manusia

Merupakan pemakai dari sistem informasi komputer sehingga harus mengerti bagaimana menggunakan komputer tersebut untuk memenuhi kebutuhan mereka.

b. Prosedur

Prosedur menggambarkan bagaimana manusia sebagai pemakai sistem membuat keputusan.

c. Peralatan komputer

Komponen pendukung sistem informasi yang termasuk peralatan komputer adalah: monitor, printer, disket dan program komputer. Dalam program komputer terdapat sejumlah instruksi-instruksi yang mengatur kerja dari perangkat keras dan memenuhi fungsi dari sistem informasi komputer.

3) Output

Output merupakan semua keluaran atau hasil dari model yang sudah diolah menjadi suatu informasi yang berguna dan dapat dipakai penerima. Komponen ini akan berhubungan langsung dengan pemakai sistem informasi dan merupakan tujuan akhir dari pembuatan sistem informasi. Komponen ini dapat berupa laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pemakai sistem untuk memantau keberhasilan suatu organisasi.

4) Teknologi

Teknologi disini merupakan bagian yang berfungsi untuk memasukkan input, mengolah input dan menghasilkan keluaran. Ada tiga bagian dalam teknologi ini yang meliputi perangkat keras perangkat lunak dan perangkat manusia. Perangkat keras contohnya keyboard Mouse dan lain-lain. Perangkat lunak contohnya program untuk mengolah data.

5) Kendali

Kendali dalam hal ini merupakan suatu tindakan yang diambil untuk menjaga sistem informasi tersebut agar bisa berjalan dengan lancar dan tidak mengalami gangguan. Komponen ini sangat penting agar sistem secara keseluruhan memiliki validasi dan integritas yang tinggi. Komponen kendali diperlukan terhadap; backup file, reindexing, pengujian kebenaran data tiap entri yang dilakukan.

10. Hambatan Sistem Informasi

Dalam pelaksanaan dari pada implementasi Sistem Informasi, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi pada aplikasi SilaSidakep merujuk kepada pedoman sistem informasi menurut Mulyanto (2011:31), meliputi hal-hal sebagai berikut:

Sistem informasi terdiri dari lima sumber daya yang dikenal sebagai komponen sistem informasi. Kelima sumber daya tersebut adalah human, hardware, software, data, dan network. Kelima komponen tersebut mempunyai peranan yang sangat penting dalam berjalannya suatu sistem informasi. Akan tetapi dalam kenyataannya, tidak semua sistem informasi mencakup kelima komponen tersebut. Berikut penjelasannya:

1) Sumber Daya Manusia

Manusia “memiliki peran yang sangat penting bagi sistem informasi. Manusia dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem informasi. Sumber daya manusia juga dapat dikategorikan kedalam dua kelompok yaitu pengguna akhir dan pakar sistem informasi. Pengguna akhir adalah manusia yang menggunakan informasi yang telah dihasilkan dari sistem informasi, sedangkan pakar sistem informasi yaitu manusia yang bertugas dalam mengembangkan dan mengoperasikan sistem informasi.

2) Sumber Daya Perangkat Keras

Sumber daya perangkat keras atau hardware merupakan semua peralatan yang digunakan dalam proses pengolahan informasi. Sumber daya ini tidak terbatas hanya komputer saja, tetapi semua media data seperti kertas-kertas dan disk magnetic atau alat optikal.

3) Sumber Daya Perangkat Lunak

Sumber daya perangkat lunak atau software ialah semua rangkaian perintah (instruction) yang digunakan untuk terjadinya proses pengolahan informasi. Sumber daya ini tidak hanya berupa program saja, tetapi juga berupa prosedur.

5) Sumber Daya Jaringan

Sumber daya jaringan adalah media komunikasi yang menghubungkan antara komputer, untuk melakukan proses komunikasi, dan peralatan lainnya, serta dikendalikan melalui software komunikasi. Sumber daya ini dapat berbentuk media komunikasi seperti satelit, kabel, dan dukungan jaringan lain seperti modem, software pengendali, serta prosesor antar jaringan.

Dari uraian di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa dari hambatan sistem informasi yaitu sebagai berikut:

1) Sumber Daya Manusia

Masih terdapatnya tumpang tindih pekerjaan terlihat dari hasil survey dilapangan dimana operator pelayanan aplikasi SilaSidakep mengerjakan tupoksi yang lain.

Kurangnya pemahaman operator dalam mengelola sistem aplikasi berbasis desktop, penanganan eror sistem aplikasi menjadi penghambat penyelesaian pekerjaan.

2) Sumber Daya Perangkat Keras

Kurangnya perangkat komputer hal ini terlihat dari penggunaan salah satu komputer secara bergantian untuk mengambil file tertentu yang dibutuhkan

3) Sumber Daya Perangkat Lunak

Dibutuhkan pembaharuan sistem operasi seperti menggunakan windows terbaru dan aplikasi pendukungnya, terlihat masih banyak komputer yang menggunakan sistem operasi windows 7 yang secara keamanan lebih rentan terhadap virus dan rawan peretasan data.

4) Sumber Daya Jaringan

Masih terdapat pengambilan data secara manual yang menyebabkan komputer rawan terkena virus seperti penggunaan flasdisk untuk pengambilan data disalah satu komputer.

Masih lambatnya jaringan internet untuk skala pelayanan aplikasi SilaSidakep karena pengisian data kependudukan tidak secara virtual namun masyarakat diharuskan mengunduh format pengisian data kependudukan dan kemudian diunggah kembali, hal ini sangat berpengaruh saat terjadi penerimaan data secara bersamaan dan berskala besar.

11. Strategi dan Upaya Penanganan Sistem Informasi

Berlandaskan dari hambatan sistem informasi maka selanjutnya untuk rancangan strategi dan upaya penanganan merujuk kepada sistem informasi menurut Mulyanto (2011:31), yaitu sumber daya manusia, sumber daya perangkat keras, sumber daya perangkat lunak dan sumber daya jaringan, dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Sumber Daya Manusia

Manusia “memiliki peran yang sangat penting bagi sistem informasi. Manusia dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem informasi. Sumber daya manusia juga dapat dikategorikan kedalam dua kelompok yaitu pengguna akhir dan pakar sistem informasi. Pengguna akhir adalah manusia yang menggunakan informasi yang telah dihasilkan dari sistem informasi, sedangkan pakar sistem informasi yaitu manusia yang bertugas dalam mengembangkan dan mengoperasikan sistem informasi.

2) Sumber Daya Perangkat Keras

Sumber daya perangkat keras atau hardware merupakan semua peralatan yang digunakan dalam proses pengolahan informasi. Sumber daya ini tidak terbatas hanya komputer saja, tetapi semua media data seperti kertas-kertas dan disk magnetic atau alat optikal.

3) Sumber Daya Perangkat Lunak

Sumber daya perangkat lunak atau software ialah semua rangkaian perintah (instruction) yang digunakan untuk terjadinya proses pengolahan informasi. Sumber daya ini tidak hanya berupa program saja, tetapi juga berupa prosedur.

5) Sumber Daya Jaringan

Sumber daya jaringan adalah media komunikasi yang menghubungkan antara komputer, untuk melakukan proses komunikasi, dan peralatan lainnya, serta dikendalikan melalui software komunikasi. Sumber daya ini dapat berbentuk media komunikasi seperti satelit, kabel, dan dukungan jaringan lain seperti modem, software pengendali, serta prosesor antar jaringan.

Dari uraian di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa dari hambatan sistem informasi yaitu sebagai berikut:

1) Sumber Daya Manusia

Menambah operator pelayanan agar terjadi efisiensi waktu dan tanggungjawab sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

Melaksanakan diklat pegawai khusus untuk pegawai yang bersangkutan dengan pelayanan berbasis daring, sehingga meminimalisir gangguan sistem berkelanjutan.

2) Sumber Daya Perangkat Keras

Menambah alat komputerisasi dengan versi terbaru seperti penambahan unit CPU serta memperbaharui alat penyimpanan seperti hardisk SSD sebagai pengganti hardisk versi lama serta menambah pemrosesan data RAM yang lebih besar, sehingga proses pengolahan data semakin cepat dan pembaruan printer khusus pencetak fisik kartu identitas penduduk.

3) Sumber Daya Perangkat Lunak

Melakukan pembaharuan sistem operasi dengan windows 10 karena sistem ini sering dilakukan pengontrolan setiap bulannya oleh pengembang yaitu

microsoft, diharapkan data-data lebih aman oleh gangguan virus dan peretasan data.

4) Sumber Daya Jaringan

Dilakukan pemasangan instalasi LAN (Local Area Network) atau penghubungan alat komputerisasi di lingkungan area tempat kerja agar menghindari penggunaan flasdisk yang beresiko menularkan virus.

Menambah kecepatan penerimaan ataupun pengunduhan data internet yang sesuai dengan kebutuhan agar terjadi efisiensi misalnya dari 20mbps/s menjadi 100mbps/s.

F. Tinjauan Aplikasi SILASIDAKEP

Pada tanggal 19 Maret 2020 Gubernur Jawa Barat menerbitkan Keputusan Gubernur Nomor 189 Tahun 2020 Tentang Status Keadaan Tertentu Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Coronavirus Disease 19 (Covid-19) di Jawa Barat. Forum Komunikasi Pimpinan Daerah Kabupaten Sumedang menidakanjuti Keputusan Gubernur Jawa Barat ini dengan menggelar Rapat Koordinasi pada hari Minggu tanggal 22 Maret 2020 dengan salah satu hasil keputusannya adalah menutup sementara penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) mulai tanggal 23 Maret 2020.

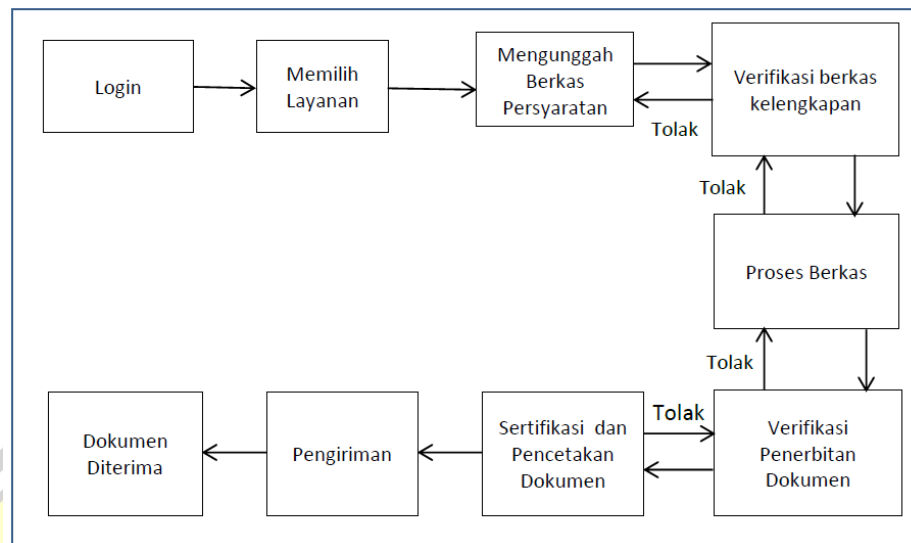
Sebelum penutupan MPP ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang (DISDUKCAPIL) sebagai salah satu penyelenggara pelayanan di MPP dan memiliki jumlah pengunjung terbesar mencoba mengurangi potensi penyebaran COVID-19 dengan memangkas sebanyak 50% jumlah antrian. Jika tiap harinya Disdukcapiil melayani tidak kurang dari 300

antrian, mulai tanggal 18 Maret 2020 menjadi 150 orang, sehingga ada 150 orang yang tidak bisa dilayani. Jumlah ini rencananya akan dikurangi kembali menjadi 75 orang pada tanggal 23 Maret 2020, namun pada tanggal tersebut MPP ditutup sementara.

Dengan penutupan ini, Disdukcapil juga harus menghentikan pelayanan keliling (dinamis) karena berpotensi mengundang kerumunan massa. Maka jika ditotalkan jumlah penduduk yang tidak bisa dilayani adalah sebanyak 400-500 orang setiap harinya.

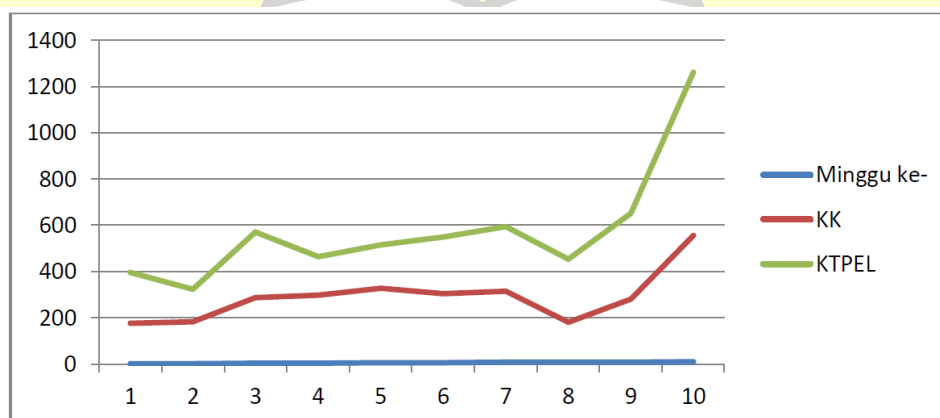
Pada tanggal 30 Maret 2020, meskipun jauh dari kata sempurna, Disdukcapil meluncurkan Aplikasi Layanan Sistem Daring Kependudukan yang disingkat SilaSidakep. Tepat 7 (tujuh) hari setelah penutupan MPP. Istilah SilaSidakep berasal dari bahasa Sunda yang terdiri dari 2 (dua) kata, yaitu *sil* (duduk bersila) dan *sidakep* (duduk rapi), yang diartikan sebagai “duduk manis di rumah”. Istilah ini dipakai untuk mendukung tagar #dirumahsaja yang didengungkan selama pandemi Covid-19 agar masyarakat dapat dengan sadar dan mandiri melakukan *social/physical distancing*.

Dengan demikian, SilaSidakep bukan saja merupakan upaya Disdukcapil agar tetap dapat melayani penerbitan dokumen kependudukan selama pandemi, tetapi juga sebagai upaya menerapkan Protocol Pencegahan Penyebaran COVID-19. Masyarakat tidak perlu keluar rumah untuk datang ke Disdukcapil, cukup di rumah dan mengajukan pendaftaran melalui web aplikasi SilaSidakep pada alamat <http://silasidakep.sumedangkab.go.id>.



Gambar 2.4
Siklus Informasi aplikasi SilaSidakep
Sumber: Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil (2021)

Saat ini, aplikasi SilaSidakep telah berjalan 2 (dua) bulan lebih, atau tepatnya 10 minggu. Dari kurun waktu tersebut, jumlah permohonan dokumen kependudukan terus meningkat setiap harinya. Peningkatan jumlah permohonan digambarkan seperti grafik sebagai berikut:



Gambar 2.5
Tingkat Permohonan Kependudukan SilaSidakep

Sumber: Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil (2021)

Sebagai sampel adalah jumlah permohonan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTPEL) dalam seminggu, dimana pada minggu pertama berjumlah 573 permohonan Kartu Keluarga (KK) dan 1.245 permohonan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTPEL), pada minggu ke-10, jumlah permohonan keduanya sebanyak 1.818.

G. Kajian Penelitian Terdahulu

Suatu penelitian tidak akan lepas dari penelitian terdahulu. Kajian terdahulu digunakan sebagai upaya untuk meningkatkan pembelajaran peneliti, mempelajari dan membandingkan teori yang digunakan, sehingga diharapkan dapat memunculkan teori-teori baru yang akan berguna di masa yang akan datang.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini peneliti terlebih dahulu menggunakan penelitian yang berupa skripsi sesuai dengan judul peneliti yang diajukan, hal tersebut untuk mempermudah peneliti dalam menyusun dan mempertimbangkan penyusunan proposal.

Berikut adalah hasil-hasil penelitian terdahulu dalam bentuk tabel seperti dibawah ini:

Tabel 2.1

Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun Penelitian, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	Ferdian, (2010), Perencanaan Sistem Informasi Akuntansi pada CV. MITRATANINDO	Variabel sistem Informasi berbeda	Dimensi teori berbeda	Terdapat beberapa kelemahan yang ditemukan. Pada struktur organisasi yaitu, terjadi overlap tugas pada bagian administrasi

				sehingga perlu dibuat fungsi pembelian dan fungsi penjualan. Pembelian barang dagang, sistem informasi akuntansi penjualan tunai. Sistem akuntansi penjualan kredit, dan sistem informasi akuntansi penggajian belum memadai sehingga dibutuhkan dokumen-dokumen yang mendukung keputusan bisnis perusahaan.
2	Serny Tuerah, (2013), Evaluasi Epektifitas Sistem Informasi Akuntansi Pembelian dan Pengeluaran Kas pada UD. RODA MAS MANADO	Variabel sistem Informasi berbeda	Dimensi teori berbeda	sistem pembelian dan pengeluaran kas dalam perusahaan ditetapkan secara efektif dan berjalan sesuai dengan prosedur. namun, struktur organisasi perusahaan perlu dilakukan pengembangan yaitu dengan menambah satu fungsi yaitu manajer akuntansi untuk mengawasi proses pencatatan transaksi keuangan.
3	Aditya Primatika, (2009), Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Penggajian karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang	Variabel sistem Informasi berbeda	Dimensi teori berbeda	Sistem informasi akuntansi penggajian yang telah dijalankan sudah efektif. Hal itu dapat dilihat dari fungsi-fungsi, struktur organisasi, dan dokumentasi sudah sesuai dengan teori.

Berdasarkan tabel di atas, maka peneliti mempunyai gambaran bahwa sistem informasi akan menghasilkan ke efektifan dalam membantu aktifitas

pekerjaan. Dalam penelitian kali ini, yang akan diteliti yaitu mengenai sistem informasi kebijakan pemerintah yang bernama SILASIDAKEP (Aplikasi Layanan Sistem Daring Kependudukan) yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

H. Kerangka Pemikiran dan Kisi-kisi Instrumen Penelitian

1. Kerangka Pemikiran

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini berkenaan dengan sistem informasi yang merupakan wilayah dari administrasi negara. Hal ini berkaitan karena dalam setiap kegiatan administrasi negara membutuhkan metode untuk mempermudah pekerjaan dan sebagian besar sistem informasi berlandaskan komputer yang terdapat dalam suatu organisasi dalam berbagai jenis. Organisasi adalah pemakai informasi yang dihasilkan sistem tersebut termasuk dan bertanggung jawab atas pengalokasian sumber daya untuk mengembangkan dan pengoprasiaannya. Sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, peneliti mengukur penerapan sistem informasi seperti apa yang telah dilakukan dengan menggunakan teori sistem informasi menurut Kristanto (2018), bahwa dimensi sistem informasi meliputi input, proses, output, teknologi, dan kendali. Sebagai berikut:

1) Input

Input di sini adalah semua data yang dimasukkan kedalam sistem informasi. Dalam hal ini yang termasuk dalam input adalah dokumen-dokumen, formulir-formulir dan file-file. Dokumen-dokumen tersebut dikumpulkan dan dikonfirmasi ke suatu bentuk sehingga dapat diterima oleh pengolah yang meliputi:

- a. Pencatatan
- b. Penyimpanan

2) Proses

Proses merupakan kumpulan prosedur yang akan dimanipulasi input yang kemudian akan disimpan dalam bagian basis data dan seterusnya akan diolah menjadi suatu output yang akan digunakan oleh si penerima. Komponen ini dalam tugasnya akan merubah segala masukan menjadi keluaran yang terdiri dari:

a. Manusia

Merupakan pemakai dari sistem informasi komputer sehingga harus mengerti bagaimana menggunakan komputer tersebut untuk memenuhi kebutuhan mereka.

b. Prosedur

Prosedur menggambarkan bagaimana manusia sebagai pemakai sistem membuat keputusan.

c. Peralatan komputer

Komponen pendukung sistem informasi yang termasuk peralatan komputer adalah: monitor, printer, disket dan program komputer. Dalam program komputer terdapat sejumlah instruksi-instruksi yang mengatur kerja dari perangkat keras dan memenuhi fungsi dari sistem informasi komputer.

3) Output

Output merupakan semua keluaran atau hasil dari model yang sudah diolah menjadi suatu informasi yang berguna dan dapat dipakai penerima. Komponen ini akan berhubungan langsung dengan pemakai sistem informasi dan merupakan tujuan akhir dari pembuatan sistem informasi. Komponen ini dapat berupa laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pemakai sistem untuk memantau keberhasilan suatu organisasi.

4) Teknologi

Teknologi disini merupakan bagian yang berfungsi untuk memasukkan input, mengolah input dan menghasilkan keluaran. Ada tiga bagian dalam teknologi ini yang meliputi perangkat keras perangkat lunak dan perangkat manusia. Perangkat keras contohnya keyboard Mouse dan lain-lain. Perangkat lunak contohnya program untuk mengolah data.

5) Kendali

Kendali dalam hal ini merupakan suatu tindakan yang diambil untuk menjaga sistem informasi tersebut agar bisa berjalan dengan lancar dan tidak mengalami gangguan. Komponen ini sangat penting agar sistem secara keseluruhan memiliki validasi dan integritas yang tinggi. Komponen kendali diperlukan terhadap; backup file, reindexing, pengujian kebenaran data tiap entri yang dilakukan.

Dari hal tersebut peneliti dapat mengukur bagaimana proses pengolahan data menjadi informasi, fasilitas seperti apa yang digunakan, bagaimana kemampuan operator dalam melayani keluhan masyarakat secara daring. Dalam pelaksanaan dari pada implementasi Sistem Informasi, terdapat beberapa faktor hambatan yang mempengaruhi kinerja sistem informasi pada aplikasi SilaSidakep yang berpedoman kepada komponen sistem informasi menurut Mulyanto (2011:31) sebagai berikut:

Sistem informasi terdiri dari lima sumber daya yang dikenal sebagai komponen sistem informasi. Kelima sumber daya tersebut adalah human, hardware, software, data, dan network. Kelima komponen tersebut mempunyai peranan yang sangat penting dalam berjalannya suatu sistem informasi. Akan tetapi dalam kenyataannya, tidak semua sistem informasi mencakup kelima komponen tersebut.

Selanjutnya dapat menyimpulkan bahwa dari hambatan sistem informasi yaitu sebagai berikut:

1) Sumber Daya Manusia

Masih terdapatnya tumpang tindih pekerjaan terlihat dari hasil survey dilapangan dimana operator pelayanan aplikasi SilaSidakep mengerjakan tupoksi yang lain.

Kurangnya pemahaman operator dalam mengelola sistem aplikasi berbasis desktop, penanganan eror sistem aplikasi menjadi penghambat penyelesaian pekerjaan.

2) Sumber Daya Perangkat Keras

Kurangnya perangkat komputer terlihat dari penggunaan salah satu komputer secara bergantian untuk mengambil file tertentu yang dibutuhkan.

Dibutuhkan menambah perangkat dan pembaharuan alat komputerisasi terbaru.

3) Sumber Daya Perangkat Lunak

Dibutuhkan pembaharuan sistem operasi seperti menggunakan windows terbaru dan aplikasi pendukungnya, terlihat masih banyak komputer yang menggunakan sistem operasi windows 7 yang secara keamanan lebih rentan terhadap virus dan rawan peretasan data.

4) Sumber Daya Jaringan

Masih terdapat pengambilan data secara manual yang menyebabkan komputer rawan terkena virus seperti penggunaan flasdisk untuk pengambilan data disalah satu komputer.

Masih lambatnya jaringan internet untuk skala pelayanan aplikasi SilaSidakep karena pengisian data kependudukan tidak secara virtual namun masyarakat diharuskan mengunduh format pengisian data kependudukan dan kemudian diunggah kembali, hal ini sangat berpengaruh saat terjadi penerimaan data secara bersamaan dan berskala besar.

Dari uraian di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa strateg dan upaya sistem informasi yaitu sebagai berikut:

1) Sumber Daya Manusia

Menambah operator pelayanan agar terjadi efisiensi waktu dan tanggungjawab sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

Melaksanakan diklat pegawai khusus untuk pegawai yang bersangkutan dengan pelayanan berbasis daring, sehingga meminimalisir gangguan sistem berkelanjutan.

2) Sumber Daya Perangkat Keras

Menambah alat komputerisasi dengan versi terbaru seperti penambahan unit CPU serta memperbaharui alat penyimpanan seperti hardisk SSD sebagai pengganti hardisk versi lama serta menambah pemrosesan data RAM yang lebih besar, sehingga proses pengolahan data semakin cepat dan pembaruan printer khusus pencetak fisik kartu identitas penduduk.

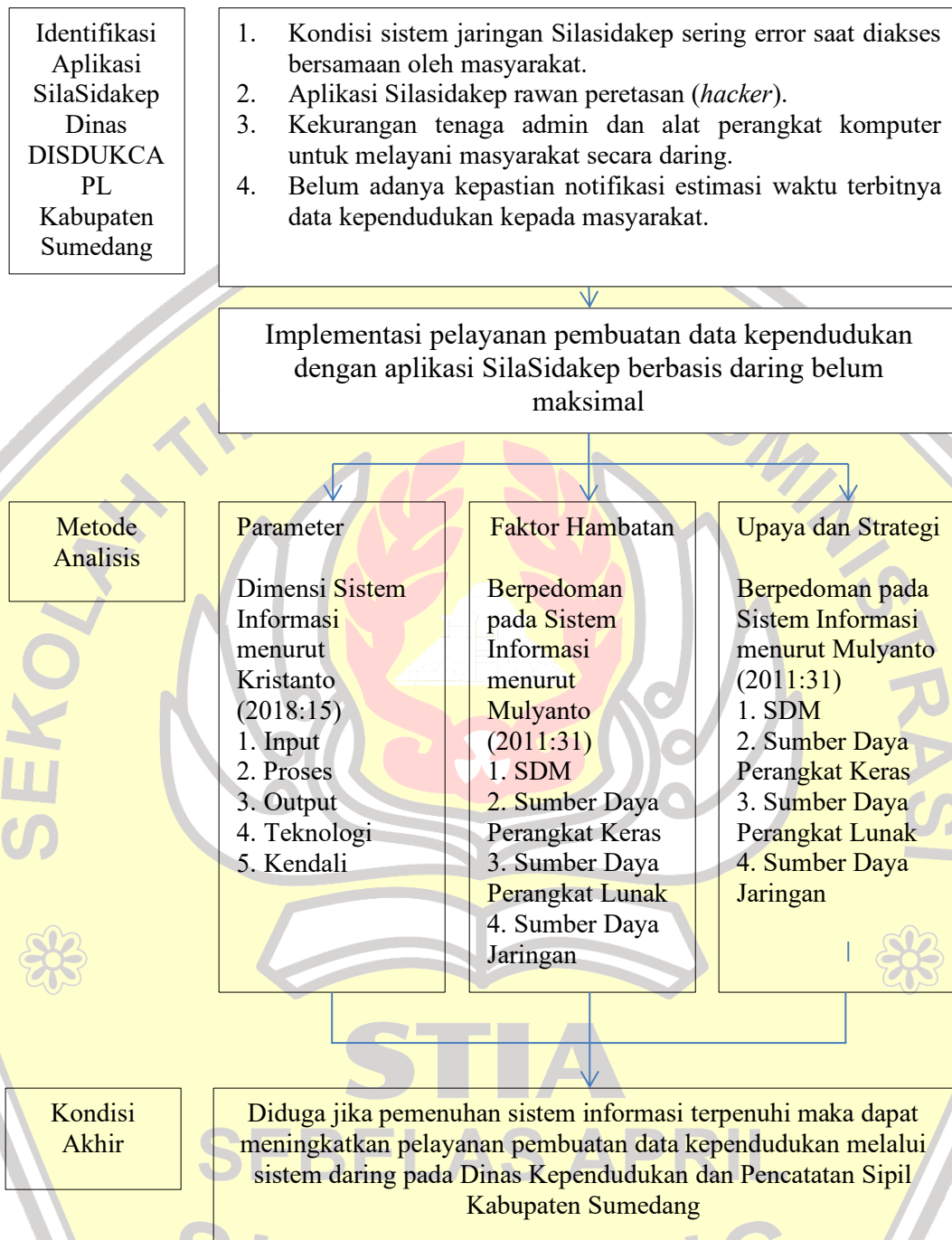
3) Sumber Daya Perangkat Lunak

Melakukan pembaharuan sistem operasi dengan windows 10 karena sistem ini sering dilakukan pengontrolan setiap bulannya oleh pengembang yaitu microsoft, diharapkan data-data lebih aman oleh gangguan virus dan peretasan data.

4) Sumber Daya Jaringan

Dilakukan pemasangan instalasi LAN (Local Area Network) atau penghubungan alat komputerisasi di lingkungan area tempat kerja agar menghindari penggunaan flasdisk yang beresiko menularkan virus.

Menambah kecepatan penerimaan ataupun pengunduhan data internet yang sesuai dengan kebutuhan agar terjadi efisiensi misalnya dari 20mbps/s menjadi 50mbps/s.



Gambar 2.6

Gambar Kerangka Pemikiran

2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Dibawah ini, peneliti sajikan operasionalisasi variabel sistem informasi dalam tabel kisi-kisi pertanyaan penelitian yang peneliti susun berdasarkan dari teori-teori menurut para ahli yang dikemukakan dan diuraikan sebelumnya.

Tabel 2.2

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Sistem Informasi (Kristanto, 2018)	1. Input	a. Pencatatan	1
		b. Penyimpanan	2
	2. Proses	a. Manusia	3
		b. Prosedur	4
		c. Peralatan Komputer	5
	3. Output	a. Kesesuaian hasil laporan	6
	4. Teknologi	a. Kualitas Hardware	7
		b. Kualitas Software	8
	5. Kendali	a. Pengecekan	9
		b. Perawatan	10
Faktor Hambatan berpedoman pada Sistem Informasi (Mulyanto, 2011:31)	1. Sumber Daya Manusia	a. Tumpang tindih pekerjaan	11
		b. Pegawai kurang memahami pengelolaan aplikasi SilaSidakep	12
	2. Sumber Daya Perangkat Keras	a. Kurangnya alat komputerisasi	13
	3. Sumber Daya Perangkat Lunak	a. Kurangnya pembaharuan sistem operasi komputer	14
	4. Sumber Daya Jaringan	a. Kurangnya mekanisme transfer file komputer	15
		b. Kurangnya kecepatan akses internet	16
Faktor Strategi dan Upaya berpedoman pada Sistem Informasi (Mulyanto, 2011:31)	1. Sumber Daya Manusia	a. Dibutuhkan penambahan pegawai	17
		b. Melaksanakan Diklat	18
	2. Sumber Daya Perangkat Keras	a. Menambah alat komputerisasi terbaru	19
	3. Sumber Daya Perangkat Lunak	a. Dilaksanakan pembaharuan sistem terbaru	20
	4. Sumber Daya Jaringan	a. Dilakukan penambahan LAN (Local Area Network)	21
		b. Menambah kecepatan akses internet	22

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian ini dilakukan dengan cara-cara masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu meunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Sedangkan menurut Sugiono (2005: 21) metode kualitatif adalah:

Penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah, dimana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci teknik-teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut Bogdan & Taylor (dalam Moleong, 2010:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur peneleitian yang menghasilkan data

deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati

Pengertian kualitatif menurut moleong (2005:4) memiliki sejumlah karakteristik tertentu titik adapun ciri-ciri penelitian kualitatif sebagai berikut:

- a) Latar alamiah
- b) Manusia sebagai alat (instrumen)
- c) Metode kualitatif
- d) Analisis data secara induktif
- e) Teori dan dasar
- f) Deskriptif
- g) Lebih mementingkan proses daripada hasil
- h) Adanya batas yang ditentukan oleh fokus
- i) Adanya kriteria khusus untuk keabsahan data
- j) Desain yang bersifat sementara
- k) Hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama

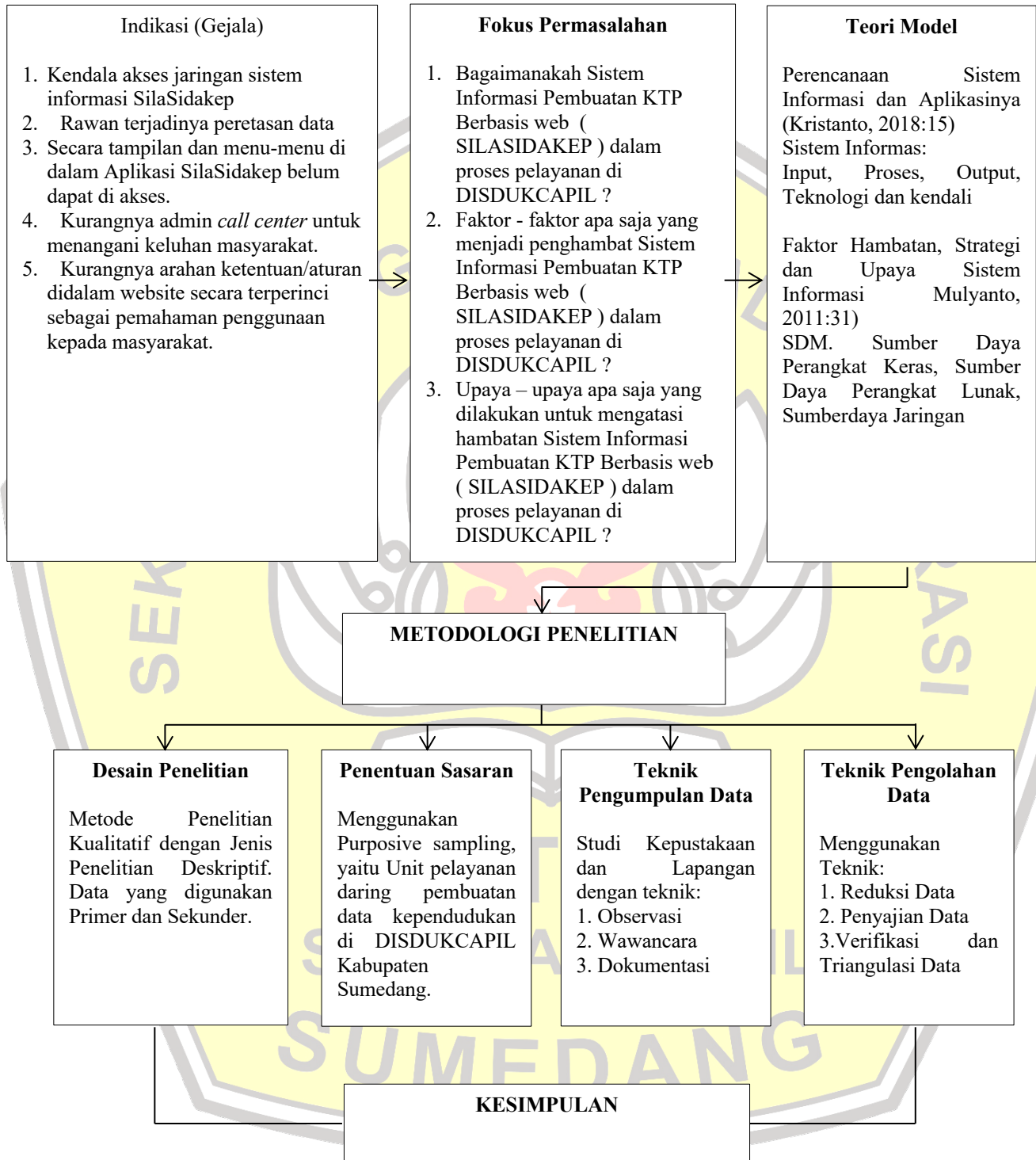
Dalam penelitian ini yang diamati adalah metode untuk menganalisis ke-integrasian model sistem informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini diharapkan data yang didapat lebih lengkap serta bermakna dan pasti, hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiono (2010:205), yaitu bahwa::

“Dengan digunakannya metode kualitatif, maka data yang didapat lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel dan bermakna sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Penggunaan metode kualitatif ini bukan karena metode ini baru dan lebih trendi tetapi memang permasalahan lebih tepat dicarikan jawabannya dengan metode kualitatif”.

Dengan demikian, penggunaan metode kualitatif dalam suatu penelitian dapat diperoleh data yang lebih tuntas, sehingga memiliki kredibilitas yang tinggi sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Berdasarkan hal tersebut maka dapat digambarkan desain penelitian di bawah ini yaitu sebagai berikut:

Gambar 3.1 Desain Penelitian



B. Penentuan Sasaran dan Informan Penelitian

1. Penentu Sasaran

Menurut Sugiyono (2017:80) mengatakan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Penulis mengambil jumlah sampel penelitian berdasarkan pertimbangan bahwa yang bersangkutan berkompeten dan bertanggung jawab mengenai kinerja sistem informasi pada aplikasi SilaSidakep yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang secara dengan tahapan-tahapan yang terstruktur berikut dengan pengawasan dan pertanggungjawaban sebagai evaluasi kinerja aplikasi.

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, sedangkan yang menjadi informan penelitian berjumlah 4 orang.

2. Informan Peneliti (*Key Informan*)

Dalam melaksanakan penelitian, Setiap kegiatan pengumpulan data selalu berhadapan dengan objek yang akan diteliti, baik berupa manusia, benda maupun aktivitas-aktivitas atau kejadian-kejadian di mana suatu masalah dapat untuk keseluruhan karakteristik objek penelitian ini disebut objek penelitian

Menurut Sugiyono (2010:300) mengemukakan bahwa teknik purposif sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber.

Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik purposif, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti.

Kemudian menurut Sugiyono (2012:54), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.

Peneliti beralasan menggunakan purposif sampling yaitu untuk mengumpulkan suatu data yang benar-benar real atau nyata dengan mewawancarai seorang informan yang dianggap mengetahui atau menguasai suatu keahlian atau pekerjaan tertentu dibidangnya. Sehingga dari purposive sampling tersebut yang peneliti gunakan untuk penelitian itu guna mempermudah pengolahan data untuk keperluan penelitian itu sendiri. Selanjutnya yang menjadi informan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No.	Unsur	Jumlah (Orang)
1	Kepala Dinas	1
2	Kasi Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1
3	Pegawai Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1
4	Operator SilaSidakep	1
	Jumlah	4 Orang

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berikut kesimpulan sampel sebagai akses penelitian, sampel yang diambil tersebut dimaksudkan dapat mewakilkan kinerja Sistem Informasi dari aplikasi

SilaSidakep pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara :

- 1) Studi Kepustakaan, penelitian dilakukan melalui sumber-sumber yang akurat dari buku-buku atau perpustakaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- 2) Studi Lapangan, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh langsung di lapangan, dengan cara :
 - a) Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung pada objek penelitian untuk mencatat segala kegiatan yang berhubungan permasalahan yang diteliti, dimana peneliti tidak ikut dalam proses kerja.
 - b) Wawancara mendalam, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara meminta penjelasan kepada berbagai pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, dengan mengajukan pertanyaan secara lisan, mendalam serta terarah sesuai dengan pedoman wawancara.
 - c) Dokumentasi, yaitu pengumpulan data-data berupa rekaman hasil wawancara, foto-foto, catatan harian lapangan yang merupakan pelengkap hasil wawancara dan hasil observasi.

D. Prosedur Pengolahan data

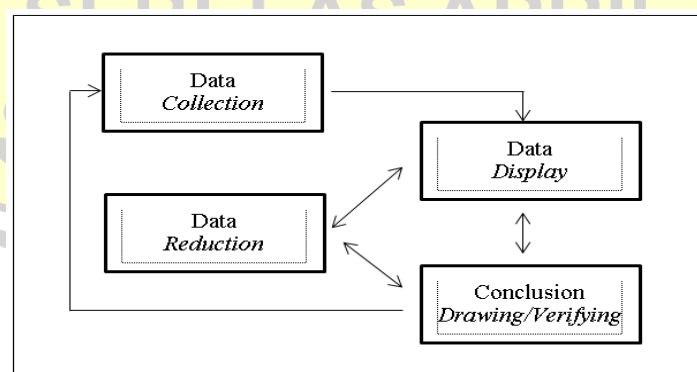
Untuk mengelola data hasil wawancara dan observasi, peneliti melakukan pengolahan data yang ditempuh dengan mengacu pada operasi dasar yang

menghasilkan keluaran penting yang mengutip dari model Miles and Huberman (1984) yang diterjemahkan oleh Sugiyono (2017:247-252) sebagai berikut;

1. *Data reduction* (reduksi data). Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.
2. *Data display* (penyajian data). Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah di pahami.
3. *Conclusion drawing / Verification* (pemeriksaan kesimpulan atau verifikasi). Penarikan kesimpulan atau verifikasi kesimpulan ini merupakan temuan baru yang berupa deskripsi atau gambaran dari objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausalitas atau interaktif serta hipotesis (teori). Sejak awal pengumpulan data peneliti harus membuat simpulan sementara. dalam tahap akhir, simpulan simpulan tersebut harus dicek kembali (diverifikasi) pada catatan yang telah dibuat oleh peneliti dan selanjutnya ke arah simpulan yang mantap titik penarikan simpulan bisa jadi diawali dengan simpulan tentatif yang masih perlu disempurnakan titik Setelah data masuk, terus-menerus dianalisis dan diverifikasi tentang kebenarannya, akhirnya dapat disimpulkan akhir lebih yang bermakna dan lebih jelas.

Gambar 3.2

Prosedur Pengolahan Data



Sumber: Sugiyono, (2017:247-252)

Triangulasi (gabungan). Teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data serta sumber data yang telah ada.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam pengolahan data adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian melalui studi perpustakaan dituangkan dalam bentuk kutipan yang dilengkapi dengan sumber yang dikutip.
2. Data hasil penelitian dengan wawancara dituangkan dalam bentuk rangkuman hasil tanya jawab yang dituangkan secara verbal (kalimat).

E. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dengan jadwal penelitian sebagai berikut:



Tabel 3.2

[illegible]

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan analisis sistem informasi pembuatan E-KTP berbasis web (SILASIDAKEP) dalam proses pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sumedang, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan E-KTP di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sumedang sudah bisa dikatakan cukup baik karena dilihat informasi dari beberapa narasumber yang disampaikan dengan penulis bahwa para pegawai selalu berusaha melakukan pelayanan semaksimal mungkin agar pelayanan memuaskan bagi masyarakat.
2. Adapun hambatan yang dihadapi dalam pelayanan E-KTP di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sumedang yaitu, *Pertama*, Server atau jaringan yang kurang bagus membuat proses pelayanan kurang cepat; *Kedua*, verifikasi data yang dilakukan dipusat membutuhkan waktu yang lama membuat proses percetakan E-KTP lambat; *ketiga*, sarana dan prasarana yang tidak lengkap membuat para pegawai susah dalam melakukan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat; *keempat*, kekurangan pegawai dan adanya pegawai yang memiliki latar belakang berbeda dari kualifikasi kerja dinas kependudukan dan catatan sipil membuat pelayanan masih mengalami hambatan.

3. Adapun strategi yang dilakukan yaitu : *pertama*, kerja sama yang baik antar pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat; *kedua*, sosialisasi kepada masyarakat tentang program E-KTP agar pelayanan maksimal; *ketiga*, melakukan pelayanan ekstra dengan cara meningkatkan kedisiplinan pegawai agar pelayanan maksimal. Dari strategi yang dilakukan pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan E- KTP di Kabupaten Sumedang sudah cukup bagus.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan tersebut diatas maka dapatlah kiranya penulis memberikan saran-saran, yaitu:

1. Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sumedang harus lebih meningkatkan kinerja agar pelayanan kepada masyarakat bisa lebih maksimal dan memuaskan masyarakat dengan cara :
 - a. Menambah operator Silasidakep
 - b. Cara pengisian data di aplikasi Silasidakep diperjelas, agar masyarakat mudah memahami cara pengisiannya.
 - c. Memberikan informasi kepada masyarakat akan kepastian penyelesaian pembuatan e-KTP di dalam aplikasi Silasidakep.
 - d. Pihak Kecamatan membantu mensosialisasikan tentang cara pembuatan e-KTP melalui aplikasi Silasidakep.
 - e. Membantu pihak Kecamatan dalam mengelola data pendaftar yang masuk, baik itu menyimpan, menampilkan, memanipulasi atau mencetak data.

f. Membantu pihak Kecamatan dalam menyebarkan informasi seputar e-KTP kepada masyarakat tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

g. Serta membantu masyarakat dalam memperoleh informasi seputar e-KTP terutama dalam hal proses pengajuan pembuatan e-KTP.

2. Pemerintah pusat atau pemerintah daerah harus lebih memperhatikan kebutuhan dinas-dinas SKPD yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik berupa sarana dan prasarana maupun yang lainnya.

3. Dalam hal ini, dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sumedang harus selalu kompak dalam mensukseskan program E-KTP dengan cara :

a. Meningkatkan pelayanan semaksimal mungkin.

b. Memahami masalah serta memberikan perhatian individual kepada masyarakat serta memiliki jam operasional yang nyaman. Mengantisipasi masalah kebutuhan pelayanan dengan baik, sabar, ikhlas, serta mendengarkan setiap keluhan masyarakat seputar e-KTP terutama dalam hal proses pengajuan pembuatan e-KTP.

c. Dalam pemberian pelayanan dibutuhkan adanya kemampuan yang baik dalam menyalurkan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan rancangan serta tidak menyalahi perjanjian yang telah dibuat. Instansi memegang erat untuk melakukan dan menyampaikan pelayanan, serta dapat mengatasi setiap permasalahan dalam permintaan ataupun penerimaan permohonan.

d. Kecakapan para staff/pegawai untuk merespon masalah yang terjadi dalam pembuatan e-KTP untuk membantu dalam menanggapi setiap permintaan para pemohon/masyarakat dengan cepat dan tepat.

4. Jaminan Pelayanan untuk meningkatkan keyakinan serta kepercayaan masyarakat. Dalam proses pendaftaran e-KTP pelaksanaan pelayanan, sangat diperlukan proses pemberian pelayanan dan jaminan kepercayaan serta pengetahuan dan keyakinan dalam menghadapi masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Handayaniingrat, Soewarno, 1989. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* Jakarta: CV. Haji Masagung
- Isyafei, Kencana, 2016. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia SANRI*, Jakarta: Bumi Aksara
- Kristanto, Andi, 2018, *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*, Yogyakarta: Gava Media
- Moejikat, 2016. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*, Bandung: Mandar Maju
- Silalahi, Ulbert. 2011. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*, Bandung: Sinar Baru Algensindo Offset.
- STIA Sebelas April Sumedang, 2021. *Panduan Penulisan Skripsi*. Sumedang:STIA Sebelas April Sumedang.
- Sugiyono, Tata. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&B*, Bandung: Alfabeta
- Sutabri, Tata. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Syafri, Wirman. 2014. *Studi tentang Administrasi Publik*, Jakarta: Erlangga
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*, Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Akadun, Hidayat, A., & Kusnadi, D. (2020). KEBERLANJUTAN PELAYANAN AIR BERSIH DI PERUMDA AIR MINUM TIRTA MEDAL KABUPATEN SUMEDANG. *Journal Of Regional Public Administration (JRPA)*, 5(1), 68-78. Retrieved from <https://jurnal.ilmuadministrasisebelasapril.ac.id/index.php/jrpa/article/view/70>
- Afrial, R. (2009). Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Adminstrasi Dan Organisasi*.

Alfisyahrin, M. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Anggito, A. dan S. J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. CV Jejak.

Dimiyati, A. (2016). Pengaruh Pengembangan Aparatur Kecamatan Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Teluk Belitung Selatan Bandar Lampung.

Dwiyanto, A. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press.

Ibrahim, A. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. In Social Science Computer Review.

M. Wati, E. D. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Kelurahan Di Kecamatan Marangkayu Kutai Kartanegara. Rekayasa Teknologi Informasi.

Masrin. (2013). Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Ktp Elektronik (E-Ktp) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu KOTA Samarinda. Pemerintahan.

Meilinda, S. D. (2019). Sosialisasi Sistem Layanan Mitigasi bencana di Kota Agung Kabupaten Tanggamus.

Pasolong, H. (2009). Teori Administrasi Publik. Alfabeta.

Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik".

Ramadana, M.F, dkk. (2020). Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.

Robbins, dkk. (2002). perilaku organisasi (Edisi Keli). Erlangga.

Saputro, H. E. (2016). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik.
<https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>

Silalahi, U. (2013). Studi Tentang Ilmu Administrasi. Sinar Baru Algensindo.

Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D. Alfabeta.

Ulfia. (2017). Faktor Yang Menjadi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah.

Merdeka.com.

B. Artikel

Rarung, Jamesalan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, [daring], (**Error! No bookmark name given.**, diakses tanggal 27 Maret 2021)

C. Dokumen-Dokumen

Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2020

Proposal Silasidakep



